

simpliCity

MAGAZINE

TO GET THERE, TOGETHER





CHER LECTEUR,

Vous tenez entre les mains le premier numéro du magazine simpllCiTy qui paraît depuis que Realdolmen a fait peau neuve en se dotant d'un nouveau logo et de nouvelles couleurs plus gaies.

Pourquoi avoir changé de logo ?

À travers notre nouveau logo, nous entendons clore un chapitre de notre histoire et nous tourner résolument vers l'avenir. Le « R » épuré illustre notre volonté de simplification et notre capacité à collaborer aisément avec nos clients et partenaires. Par ailleurs, « Realdolmen » s'écrit dorénavant comme un nom propre, c'est-à-dire avec une seule majuscule. Le tout est proposé dans des teintes de vert joyeuses qui soulignent notre stabilité, notre durabilité et notre approche humaine, tout en comportant suffisamment de nuances pour ne pas donner l'image d'une entreprise « one size fits all ». Nous voulons avant tout que ce nouveau logo reflète le dynamisme et la cohérence de Realdolmen.

Nous estimons également qu'il est nécessaire d'insister sur certains points, pour nous-mêmes mais aussi pour nos clients, car les nouvelles technologies évoluent à toute vitesse et la révolution numérique n'en est que plus perceptible. Plus le monde se met au digital, plus il est important de revenir à l'essentiel : les activités de toute entreprise reposent sur des êtres humains, qui ont des besoins et des attentes.

Realdolmen souhaite faire la différence auprès des organisations, clients et collaborateurs en remettant l'homme au cœur du système dans ce monde imprégné de technologies. L'expérience des personnes est la fin, l'ICT ne constitue qu'un moyen.

Notre mission reste dès lors identique : We make ICT work for your business. Ensemble, nous permettons à l'ICT de faire passer votre business model ou operating model de la phase stratégique à la mise en application afin de parvenir à un fonctionnement optimal de votre organisation, à des clients et collaborateurs satisfaits et à des résultats remarquables.

Voilà pourquoi nous disposons également d'une nouvelle baseline qui s'inscrit parfaitement dans le cadre de notre mission. Elle reflète à la fois un état d'esprit et une promesse de notre part envers nos clients et collaborateurs : to get there, together !

Mais c'est sans doute plus facile à dire qu'à faire. Aussi avons-nous également mené toute une série de projets de transformation afin de cultiver cet état d'esprit au sein de Realdolmen. Le changement que nous opérons n'est donc pas uniquement de nature cosmétique, et vous allez vous en rendre compte.

Tout d'abord, nous voulons faire la différence par notre attitude. Il va de soi que nous sommes des experts de l'ICT – c'est un minimum –, mais nous espérons également que vous apprécierez nos méthodes de travail

pragmatiques, constructives et proactives. Collaborer avec nous doit en effet être simple et sans tracas.

Notre objectif principal est de permettre la réalisation du potentiel des individus et des organisations. C'est pourquoi nous adorons travailler avec et pour des personnes et des entreprises qui, comme nous, prennent le soin de rechercher ce potentiel au sein de leur organisation et auprès de leurs collaborateurs et clients en vue de l'exploiter pleinement.

Afin d'épauler nos clients dans ce cadre, nous restons un acteur global et généraliste de l'ICT qui répond à chacune de vos questions dans ce domaine, qu'elles soient de nature stratégique, tactique ou opérationnelle et qu'elles émanent de vos activités commerciales ou des technologies employées.

Nous examinons d'un point de vue stratégique comment l'ICT peut soutenir vos projets commerciaux ou quel rôle l'ICT peut jouer dans votre organisation. Nous analysons les hypes ICT (telles que l'IoT et les Smart Machines) en fonction de votre situation afin que vous puissiez mesurer l'impact des évolutions technologiques à venir sur votre organisation.

Au niveau tactique, nous tâchons de déterminer avec vous comment l'ICT pourrait améliorer vos processus. Dans ce cadre, nous vous donnons également des conseils sur votre approche à court et moyen terme des tendances ICT actuelles (telles que le cloud computing et le big data).

Quant à l'aspect opérationnel, nous vous assurons, entre autres, un support ICT fiable et des conseils en matière d'infrastructures et de licences ICT. De même, nous veillons aussi à ce que vous puissiez embaucher du personnel supplémentaire si vous veniez à manquer temporairement de main-d'œuvre.

Bien entendu, tout cela s'inscrit toujours dans le cadre de notre collaboration, que vous soyez à la recherche d'un tiers pour vous aider à réaliser un projet bien précis ou que vous soyez en quête d'un partenaire capable de prendre en charge plusieurs projets intégrés du début à la fin.

Vous découvrirez dans ce numéro une foule d'informations complémentaires sur les raisons de notre transformation et sur la manière dont l'ICT peut contribuer à la réalisation du potentiel de votre organisation, de vos collaborateurs et de vos clients. Nous nous réjouissons déjà de travailler avec vous dans cette optique !

Marc De Keersmaecker



REALDOLMEN
to get there, together



6 POURQUOI REALDOLMEN SE TRANSFORME



10 REALDOLMEN ET LES SEGMENTS

STRATÉGIQUE

TACTIQUE



14 LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE
AU CROISEMENT DU BUSINESS ET DE L'IT



16 PROPOSER LA MEILLEURE EXPÉRIENCE UTILISATEUR QUI SOIT
GRÂCE À L'IT OUTSOURCING



20 TO HYPE OR NOT TO HYPE



24 LE LIEU DE TRAVAIL IDÉAL DU COLLABORATEUR D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN



30 LA MOBILITÉ ET L'INTÉGRATION FONT ÉGALEMENT PASSER L'ERP DANS LE CLOUD

34 #TRENDING

- Tout le monde dans le cloud
- Travailler où et quand on le désire
- La place des réseaux sociaux dans votre environnement professionnel
- Le big data en plein boom depuis l'émergence de l'IoT
- La sécurité reste un enjeu

39

→ OPÉRATIONNEL



26 LIVREZ-VOUS
À VOS CLIENTS LEUR
PIZZA PRÉFÉRÉE ?



32 ALM : UNE BONNE SYNERGIE
ENTRE LES INDIVIDUS, LES
PROCESSUS ET LES OUTILS



40 PRODUCTS & LICENSES,
BIEN PLUS QU'UNE
BOUTIQUE D'INFORMATIQUE



44 PROFESSIONAL SERVICES :
UN MENU SINGLE-SOURCE,
TAILLÉ SUR MESURE POUR
LE CLIENT



42 QUEL ÉQUIPEMENT FAUT-IL
À UN UTILISATEUR
POUR TRAVAILLER ?



46 LA PROJECT FACTORY :
PROFESSIONNALISER LE
DÉVELOPPEMENT DE LOGICIELS
À LA MESURE DU CLIENT



48 PARTENAIRE, FOURNISSEUR
OU LES DEUX ?

49 LA GESTION DE DOCUMENTS
À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

50 LES GROSSISTES À LA CONQUÊTE DES MARCHÉS
VIRTUELS GRÂCE À LA SOLUTION RAW

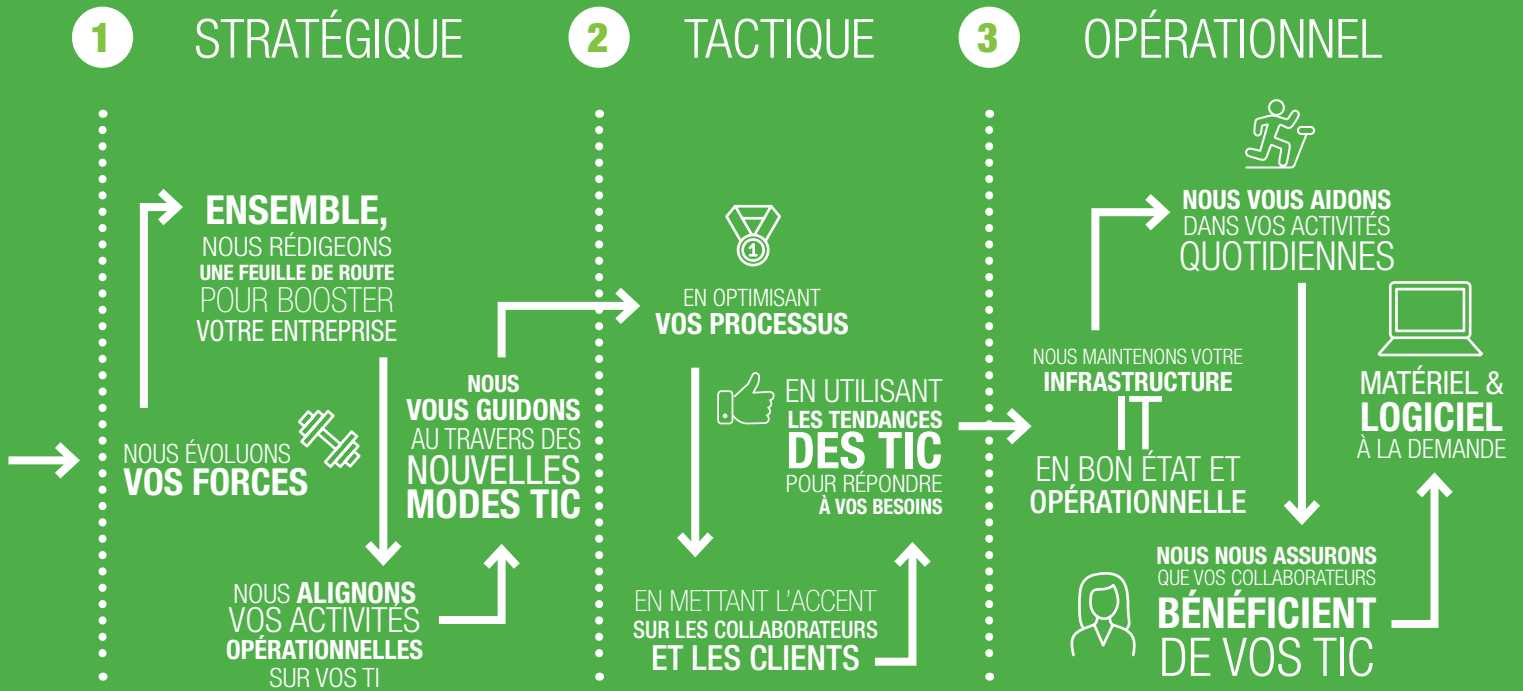
52 RIMSES :
ENSEMBLE POUR UNE MAINTENANCE EN TOUTE SÉCURITÉ

53 HOSPITAL/AX:
L'ERP POUR ET PAR LES HÔPITAUX

54 LE CRM EST LA VALEUR AJOUTÉE DES PRODUITS
BANCAIRES ET D'ASSURANCE

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES FONT ÉVOLUER LE MONDE TRÈS RAPIDEMENT
Pourquoi Realdolmen se transforme

REALDOLMEN CUSTOMER JOURNEY



POURQUOI REALDOLMEN SE TRANSFORME

Les nouvelles technologies font évoluer le monde à un rythme effréné, mais en fin de compte, il est toujours question de personnes. Les entreprises qui l'ont bien compris et sont, pour ainsi dire, obsédées par leurs clients enregistrent en moyenne des résultats 43 % supérieurs à ceux de l'indice S&P 500, selon une étude de Forrester Research. Voilà pourquoi les organisations doivent à nouveau se concentrer sur l'humain, et plus uniquement sur le produit.

Nous constatons que de plus en plus d'entreprises abandonnent leur structure en silo pour faire davantage participer leurs clients et partenaires au processus opérationnel. Elles se transforment ainsi en entreprises connectées. Tim Claes :
« Avez-vous déjà entendu parler du Good Company Stock Index ? Il s'agit d'un indice composé d'entreprises qui tiennent compte de l'aspect humain. Leurs résultats sont en moyenne 34 % supérieurs à ceux de l'indice S&P 500. »

Mais comment faire pour se reconcentrer sur « l'humain » ?

En externe, vous devez offrir à vos clients une expérience optimale tout au long de la « customer journey ». Prêtez une oreille attentive à ce qu'ils vous disent, et tâchez de saisir ce que cela implique pour votre entreprise dans un esprit orienté client. Veillez également à approfondir vos relations avec vos clients afin d'anticiper les évolutions de leur entreprise et de leur secteur. Vous devez placer vos clients au cœur de vos préoccupations.

En interne, vous devez avoir connaissance des tendances qui façonnent et façonneront le lieu de travail de vos collaborateurs aujourd'hui et demain. La mobilité, les réseaux sociaux, le flux d'informations et la « consomérisation » de l'IT sont autant de facteurs qui déterminent la perception qu'ont les collaborateurs de leur lieu de travail. Rendez-vous compte que d'ici peu, quatre générations de collaborateurs se côtoieront dans votre organisation, chacune ayant des convictions et des attentes différentes. Chaque génération s'attend à faire l'objet d'une proche qui lui est propre.

Qu'est-ce que cela implique pour vous ?

Ce n'est pas parce que votre entreprise fonctionne bien aujourd'hui que vous êtes également en mesure de répondre aux défis de demain. Osez remettre en question votre modèle d'entreprise. Nous sommes convaincus que les entreprises qui se concentrent réellement sur l'humain, tant en interne qu'en externe, parviendront à survivre et à faire la différence demain.

People simply like to do business with people they know, like and trust.

Engaged employees truly make the customer experience.

Il s'agit là d'idées simples à formuler mais extrêmement compliquées à ancrer profondément dans une organisation. Comment faire alors pour tenir ces nouvelles promesses ? La réponse se trouve ci-avant : donnez à vos clients (customer centricity) et à vos collaborateurs (engaged workplace) une place centrale dans chaque aspect de votre modèle d'entreprise. Gardez toutefois à l'esprit qu'un tel changement n'est pas sans conséquence pour vos processus : vous allez également devoir prendre des décisions « build » ou « buy » afin d'implémenter soit les meilleurs processus d'entreprise, soit ceux qui vous conviennent le mieux.

Le volume imposant de données internes et externes ainsi que leur traitement ont également un impact sur votre modèle d'entreprise, car vous désirez exploiter au mieux les données de paiement, mais aussi celles se rapportant, par exemple, au comportement des utilisateurs. C'est dans ce cadre que des concepts tels que le big data et l'Internet of Things jouent un rôle important. Un autre aspect essentiel à prendre en compte est la manière dont vous gérez

l'IT, et plus particulièrement « The new style of IT ». Plus besoin de recourir uniquement aux centres de données ou au cloud : votre entreprise devra désormais se servir d'un cloud hybride.

Enfin, votre entreprise doit également faire participer activement vos clients et collaborateurs à votre Business & IT Alignment. Le changement est la seule constante, certes, mais comment élaborer une approche structurée associant les personnes visées à chaque étape du processus ? Sachez qu'il faut prévoir à cet effet une période de transition, car les individus et les perceptions évoluent lentement. Un Customer Experience Maturity Model et une Engaged Workplace Scorecard vous aideront à établir une nouvelle baseline pour votre organisation. Ces outils vous permettront de prendre les bonnes décisions afin d'arriver à un niveau supérieur de maturité et de suivre les progrès réalisés. Rappelons également que les enquêtes de satisfaction menées auprès des clients et des collaborateurs restent d'excellents instruments de feed-back au cours d'une phase de transition comme celle-ci.

Qu'est-ce que cela implique pour Realdolmen ?

Realdolmen doit également opérer ce changement. Nous voulons donner à nos clients et collaborateurs une place encore plus centrale. Notre mission et notre vision restent identiques, mais nous souhaitons améliorer notre travail au quotidien, traduire nos stratégies en langage clair, faire des choix et nous y tenir. En vue de notre transformation, nous nous sommes d'abord intéressés au « pourquoi ». Pourquoi voulons-nous que nos clients nous choisissent ? Pourquoi voulons-nous que nos collaborateurs nous choisissent ? Chez Realdolmen, nous croyons fortement dans les individus et nous sommes persuadés de pouvoir réaliser leur potentiel. Nous pensons d'ailleurs que cela favorise également la croissance des organisations. À travers notre approche pragmatique, constructive

et proactive, nous avons le désir de simplifier la collaboration et de nouer des relations étroites. Bien entendu, vous pouvez aussi toujours compter sur nos connaissances approfondies en matière d'ICT et sur notre aide en cas de questions ICT de nature stratégique, tactique ou opérationnelle.

Tim Claes
Marketing & Sales Director



LES NOUVELLES TECHNOLOGIES FONT ÉVOLUER LE MONDE TRÈS RAPIDEMENT
Pourquoi Realdolmen se transforme

Donner aux clients et
collaborateurs une place
centrale pour une expérience
optimale de l'ICT

Realdolmen ET LES SEGMENTS

Orientation client

Si Realdolmen accorde aux clients une place centrale à chaque contact, elle sait également qu'un client n'est pas l'autre. Il est dès lors essentiel de bien connaître ses clients et de comprendre en quoi consistent leurs besoins et défis. Or, ceux-ci peuvent varier en fonction des secteurs. Notre segmentation de clients nous permet heureusement de regrouper notre expertise et de suivre attentivement les évolutions et tendances de chaque secteur. Au lieu d'aborder la question d'un point de vue technologique dès le départ, nous partons toujours des problèmes rencontrés par nos clients et recherchons ensuite les solutions possibles à l'aide des nouvelles technologies. « Digital first », mais pas « digital only ». Notre objectif final consiste à offrir à nos clients une expérience optimale du début à la fin en leur proposant des solutions qui répondent aux besoins de leur secteur.

Health

Le secteur des soins de santé est en pleine mutation. La demande de soins est en hausse, la population vieillit tout en étant plus exigeante et mieux informée, le personnel qualifié se raréfie, les nouvelles technologies font leur entrée, la concurrence est féroce en termes de prix et de qualité, et les moyens sont limités. La mise en place de nouveaux concepts de soins intégrés, l'amélioration de la qualité et de l'efficacité ainsi que la

réduction des coûts constituent les priorités majeures de ce secteur. Par ailleurs, les professionnels de la santé et d'autres parties prenantes ont tendance à former des réseaux au sein desquels la collaboration et l'échange d'informations prennent de l'importance.

Certes, des solutions ICT bien élaborées aident à relever ces défis, mais le secteur des soins de santé est un cas à part. L'importance qu'il revêt dans la société, la confidentialité des données, les aspects budgétaires et la complexité technique croissante sont autant de facteurs qui exigent non seulement une expertise particulière mais aussi un engagement responsable. Realdolmen est active depuis un peu plus de trente ans dans ce secteur et s'y est forgé une solide réputation au fil du temps. Eddy Volcher : « Nous avons un engagement à long terme dans le secteur des soins de santé et concevons des solutions durables qui répondent à ses besoins précis. Ce secteur ne comprend pas uniquement les hôpitaux (bien qu'ils occupent une position de plus en plus centrale dans l'écosystème) : il faut également prendre en compte les structures de soins à domicile, les mutualités et les institutions publiques pour obtenir une vue d'ensemble du système des soins de santé en Belgique. »

Toute l'expertise de Realdolmen se retrouve dans sa Healthcare Solution Suite, une plate-forme centrale qui regroupe des applications et services parfaitement adaptés

aux besoins des organisations de soins de santé. Elle contient des solutions innovantes et fiables en matière d'infrastructures, de support aux processus de travail des hôpitaux, d'échange sécurisé d'informations et de collaboration entre prestataires de soins, patients et établissements.

En octobre 2015, Realdolmen a conclu un partenariat avec le groupe français Medasys, l'un des leaders européens dans le domaine du traitement des informations médicales et l'éditeur de la suite logicielle intégrée DxCare. Ce partenariat permet aujourd'hui à Realdolmen et à Medasys de lancer sur le marché une solution complète et éprouvée pour la gestion des données électroniques des patients. En plaçant le patient au cœur du système, la solution parvient à optimiser le travail quotidien des professionnels de la santé à travers l'échange sécurisé et intelligent des données se rapportant aux patients. L'implémentation d'une telle solution constitue une étape indispensable à la construction de l'hôpital de demain, lequel pourra ainsi s'appuyer sur un socle solide pour saisir les opportunités de transformation offertes par la médecine connectée et les modèles de santé prédictifs.

Services

De par leur ampleur, leur structure internationale ou la place qu'elles occupent dans notre économie, les entreprises du secteur

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES FONT ÉVOLUER LE MONDE TRÈS RAPIDEMENT

Realdolmen et les segments

- Européen
- Fédéral
- Flamand
- Local
- Enseignement

PUBLIC

- Banques et compagnies d'assurances
- Entreprises énergétiques et d'utilité publique
- Télécommunications
- Médias
- Secteur juridique, entreprises spécialisées dans l'IT, importantes sociétés de consultance
- Secrétariats sociaux

SERVICES

HEALTH

- Hôpitaux
- Structures de soins à domicile
- Centres de soins de santé primaires et autres acteurs du secteur des soins de santé
- Mutualités
- Institutions publiques

INDUSTRY

- Road Air Sea Transportation
- Wholesale Durables and Non-Durables
- Chemical and Pharmaceutical Industry
- Food and Beverage Industry
- Transport Industry
- Retail
- Manufacturing

tertiaire ont déjà atteint un niveau élevé de maturité sur le plan organisationnel et technologique. Les plus importantes d'entre elles, surtout, sont à la pointe et n'hésitent pas à recourir à des technologies innovantes. Toutefois, ces entreprises sont également mises sous pression et ont besoin d'accélérer leur transformation. Les prestataires de services financiers mais aussi les opérateurs de télécommunications et l'industrie des médias se rendent compte, à l'instar de nombreux autres sous-secteurs, que leur modèle économique actuel commence à battre de l'aile.

Par exemple, le durcissement continu de la législation et de la réglementation perturbe le secteur financier. Les banques et les compagnies d'assurances sont ainsi soumises aux exigences de Bâle III et de Solvabilité II, à quoi s'ajoute la multiplication des règles relatives au respect de la vie privée et à la protection des données. Sans oublier non plus l'entrée en vigueur imminente de la Directive européenne révisée sur les services de paiement, laquelle oblige les banques de permettre à des tiers d'accéder à leurs données de paiement. En conséquence, de nouveaux acteurs non bancaires (les entreprises de « FinTech ») pourront investir le marché des paiements et proposer des services interbancaires. Cela aura des répercussions sur la rentabilité des établissements financiers, qui seront amenés à offrir d'autres services et à repenser leur modèle de collaboration.

La rapidité des évolutions technologiques constitue elle aussi un défi. L'impact des technologies numériques et mobiles est déjà perceptible dans pratiquement tous les secteurs et pousse les entreprises à revoir leur modèle économique actuel. Dans ce cadre, l'expérience client est l'un des principaux critères pris en compte, voire le plus important. Josef Szekeres : « Les entreprises B2B sont mises sous pression, car bon nombre d'évidences en matière d'expérience client se sont également imposées dans le domaine des services de détail. Nous transposons dans un environnement B2B des attentes propres au B2C. En d'autres termes, nous comptons dans une relation B2B sur la même rapidité et le même service que dans une relation B2C. » Et c'est là que le bât blesse, surtout pour les entreprises du secteur tertiaire dotées

d'une architecture dépassée. Dans le même temps, les entreprises B2B commencent également à tenir compte de l'orientation client caractéristique du B2C. Elles prennent conscience de la nécessité de se créer un modèle économique axé sur la clientèle.

Les nouvelles technologies jouent un rôle important dans ce cadre, mais il convient toutefois de le relativiser. Josef Szekeres : « Les clients ne se contentent plus d'une simple solution technologique. Ils attendent d'un partenaire tel que Realdolmen des conseils avisés qui leur permettront de poser les bons choix. Ce qui les intéresse avant tout, ce n'est pas tant la technologie proprement dite que son applicabilité. Prenons l'exemple de la blockchain, qui a vraiment eu le vent en poupe dans sa phase expérimentale ; mais actuellement, il est davantage question du potentiel concret et de la valeur ajoutée que peuvent représenter les nouvelles technologies pour les clients. Telle est précisément la mission de vulgarisation que Realdolmen se propose d'accomplir pour ses clients. En quoi une technologie donnée peut-elle s'avérer utile aux clients et comment les tendances actuelles et émergentes peuvent-elles leur permettre de relever les défis d'aujourd'hui et de demain ? »

Public

Nos institutions publiques sont confrontées à d'énormes défis à tous les niveaux d'administration : amélioration continue de la qualité des services prestés aux citoyens et aux entreprises, maîtrise des finances publiques dans un contexte de restrictions budgétaires et problématique du développement durable. En matière d'e-gouvernement, elles ont toutes l'ambition d'optimiser leur communication aux citoyens et aux entreprises, d'élargir leur offre de services électroniques, d'organiser la gestion de différentes banques de données publiques, de maximiser l'échange de données, de simplifier l'accès des citoyens aux données publiques et d'intégrer des services de cloud computing.

Dans le même temps, les pouvoirs publics sont entrés de plain-pied dans l'ère du numérique et proposent déjà toute une gamme de services en ligne, tels que Tax-on-web, MyCareNet et Police-on-web. De nombreux

autres guichets électroniques suivront dans les années à venir. Par ailleurs, les accords de gouvernement favorisent également le recours au numérique. Ainsi, depuis cette année, la facturation électronique est obligatoire et l'approvisionnement en ligne devient progressivement la norme.

La réutilisation de données issues de sources authentiques va réduire considérablement la charge de travail administratif des citoyens et des entreprises. Ce principe d'encodage unique aura également un effet positif sur le fonctionnement et l'efficacité des services publics concernés. Mais pour cela, il faut mettre en place un système d'échange électronique de données entre toutes les instances visées et adopter des normes ouvertes.

Tim Pots : « Realdolmen travaille depuis très longtemps avec les pouvoirs publics belges au déploiement de leur stratégie numérique. Des projets tels que le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB), la Kruispuntbank Inburgering (KBI – Banque-carrefour flamande pour l'intégration civique) et le Federal Service Bus (FSB) nous ont permis de démontrer toute notre expertise dans ce domaine, et ce n'est qu'un début. Du reste, bon nombre d'initiatives ont également été prises à l'échelle locale à Bruxelles, Anvers, Gand et Louvain afin de résoudre le problème des parents qui passaient la nuit devant l'école où ils souhaitaient inscrire leur enfant. Dans une phase ultérieure, nous tâcherons de réaliser des économies d'échelle en ne proposant plus qu'une seule plate-forme Shared Cloud. »

Le cloud computing permet d'éviter les situations de surcapacité et de sous-capacité, tout en déchargeant les pouvoirs publics de certaines tâches, grâce à quoi ils peuvent se concentrer davantage sur leurs activités principales. Toutefois, cela demande également une révision complète des procédures, un système de sécurité performant et un traitement irréprochable des données sensibles. Le lieu d'établissement primaire du cloud de Realdolmen (de même que celui dédié à la récupération des données) se trouve en Belgique et est associé à Belnet, de sorte que ce cloud privé constitue une option intéressante pour les pouvoirs publics qui ne désirent plus investir dans du matériel informatique.

Tim Pots : « La boutique en ligne de Realdolmen destinée aux pouvoirs publics flamands répond à la demande exprimée en matière d'approvisionnement électronique. Cet outil permet également de comparer les offres du marché afin de fournir plus rapidement aux autorités flamandes du matériel informatique meilleur marché. »

Industry

Les entreprises du segment Industry ont ceci en commun que leurs activités commerciales comportent une dimension logistique. Tim Verpoorten : « Nous distinguons trois grands types d'acteurs dans ce secteur : les fabricants, les distributeurs et les détaillants (dans la pratique, ces trois catégories se rejoignent toutefois de plus en plus). Les tendances que connaissent ces entreprises peuvent être très spécifiques, mais elles se révèlent aussi parfois étonnamment similaires. »

Vu la diversité des modèles économiques présents dans ce segment, Realdolmen propose un large éventail de solutions destinées à toutes sortes d'entreprises actives dans ce secteur, qu'il s'agisse de fournisseurs et de conseillers en solutions d'infrastructure, de resourcers spécialisés dans les profils possédant des compétences technologiques et une expérience professionnelle précises ou encore de partenaires pour certaines applications d'entreprise telles que des solutions ERP et EAM.

Quelques-uns de nos points forts :

« Il ne s'agit pas de prédire l'avenir mais d'anticiper pour avoir un avenir »

Quel que soit le type d'entreprise, de produit ou d'activité concerné, il est essentiel de suivre de près la marche des affaires. Qu'il s'agisse du fabricant devant adapter la taille de ses lots à la demande de ses clients, du grossiste devant surveiller le volume de son stock ou du détaillant devant prendre en compte le cycle de vie plus court de certains produits, mieux vaut ne pas se tromper dans ses prévisions car la moindre erreur se paie cash. Tim Verpoorten : « Pour les entreprises qui vendent, par exemple, des Fast Moving Consumer Goods (FMCG), il est capital d'anticiper correctement l'évolution de la demande. Le recours au big data et à l'Internet of Things (IoT) offre dans ce cadre de

nombreuses opportunités dont nous souhaitons tirer parti aux côtés de nos clients. »

« Connected Enterprise »

Il est primordial que les informations contenues dans la supply chain puissent également être consultées et validées de manière centrale par les clients de nos clients. Ai-je suffisamment d'informations à propos des produits et de leurs applications ? Où puis-je les acheter ? Sont-ils en stock et livrables ? Il n'est guère aisé d'apporter une réponse à ces questions, car elle nécessite de réunir un ensemble complexe d'informations ciblées. Afin de transmettre ces informations au client depuis l'écosystème du producteur en passant par le grossiste et éventuellement le détaillant, les entreprises doivent conclure des partenariats d'échange de données électroniques. Tim Verpoorten : Nous participons à la conception de plateformes d'intégration permettant aux entreprises d'entrer en relation les unes avec les autres. Nous utilisons également sur le plan technique des interfaces de programmation (API) qui communiquent ces informations en temps réel et de façon transparente aux destinataires (c'est-à-dire les consommateurs ou les acheteurs) sans qu'aucune intervention humaine ne soit nécessaire. »

« Revenons à l'essentiel, au core business »

Le monde est en pleine mutation et les entreprises du segment Industry doivent réagir de plus en plus rapidement aux nouvelles tendances qui apparaissent en matière de business et d'IT. Tim Verpoorten : « Ce n'est pas une mince affaire lorsque leur environnement IT ressemble à un grand "fourre-tout" de solutions technologiques accumulées au fil des ans. Aussi, en sa qualité de Trusted Advisor, Realdolmen aide les entreprises à dresser l'inventaire de leur (Enterprise) Architecture existante, à cerner les points qui posent problème, à définir une architecture "to be" et à élaborer une feuille de route pour atteindre l'objectif fixé. L'identification d'une série de connexions "point to point" permettant la mise en place d'une Service Oriented Architecture (SOA) fait également partie de notre service. Dans le cadre de notre partenariat, nous nous chargeons par ailleurs de la gestion de l'infrastructure sous-jacente et du support technique y afférent (ce domaine

n'étant généralement pas la spécialité de nos clients). Non seulement cela donne une bouffée d'oxygène à leur service IT, mais cela leur offre aussi et surtout de la flexibilité et la possibilité de se concentrer sur ce qui les distingue de leurs concurrents. »

Eddy Volcher

General Manager – Realdolmen Sud

Josef Szekeres

Segment Manager Services & Health

Tim Pots

Segment Manager Public

Tim Verpoorten

Segment Manager Industry

QUELQUES FAITS ET CHIFFRES

900
CONSULTANTS
À VOTRE
SERVICE



SÉCURISATION
DE VOS
DONNÉES



Certification
ISAE3402 type 2

**GAIN DE
TEMPS**
& **D'ARGENT**
OPTIMISATION DES
LICENCES LOGICIELLES



43%
PLUS PERFORMANT
EN METTANT
L'ACCENT
SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT





LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE au croisement du business et de l'IT

« Rien n'est permanent, sauf le changement. » La citation séculaire d'Héraclite est plus que jamais d'actualité. Les entreprises sont entrées dans une accélération technologique dont les nouvelles normes sont le travail en ligne et le numérique. Celui qui ne s'adapte pas à ces changements risque à terme – et celui-ci peut être court – de disparaître. Pour assurer leur continuité, les entreprises doivent s'adapter aux progrès numériques et les intégrer dans leur stratégie commerciale. Une version moderne de l'évolution selon Darwin : jouer la carte du changement pour découvrir de nouvelles opportunités commerciales, ou disparaître.

Intégration et connexion

La transformation numérique est un phénomène qui s'inscrit dans le cadre de la numérisation croissante de la société, et donc également des entreprises. D'après Hendrik Albrecht, elles sont de plus en plus nombreuses à comprendre l'importance de la transformation numérique et à la placer à l'ordre du jour. « La transformation numérique est un concept global qui possède de multiples facettes. Les entreprises actuelles plus traditionnelles sont, elles aussi, en train de se réinventer. »

Hendrik Albrecht souligne l'importance des réseaux et plates-formes numériques pour les chances de survie des entreprises. « Elles ne peuvent plus se suffire à elles-mêmes. Pour être en mesure de se développer rapidement et de répondre de manière constructive aux nouvelles exigences d'adaptabilité et de flexibilité, elles doivent se constituer des réseaux de qualité, en interne comme en externe. » Actuellement, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à partager leurs données et leur logique métier avec leurs partenaires commerciaux et d'autres acteurs stratégiques, comme leurs clients et leurs fournisseurs. Cela leur permet non seulement d'améliorer la qualité de leurs services, mais également d'innover, voire de créer de nouvelles sources de revenus.

Orientation client au carré

Plusieurs raisons poussent les entreprises à se lancer dans la transformation numérique : elles souhaitent améliorer leurs processus opérationnels, élaborer de nouveaux modèles d'entreprise ou optimiser l'expérience client. D'après Hendrik Albrecht, c'est surtout ce dernier point, l'expérience client, qui se trouve au cœur de la transformation numérique. Les clients ont d'ailleurs de plus en plus souvent tendance à se montrer exigeants. Ils s'attendent, par exemple, à ce que les entreprises les contactent et s'occupent d'eux à travers différents canaux, où et quand ils le souhaitent et de la manière qui leur convient le mieux. Cette tendance s'observe à la fois dans le secteur privé et public.

Les nouveaux venus l'ont bien compris et axent explicitement leur stratégie d'entreprise sur le client et l'ensemble de son expérience. Des entreprises telles qu'Uber, Airbnb et Alibaba en font bien entendu partie, mais au même titre que des entreprises d'e-tailing, telles que l'allemande HelloFresh. Hendrik Albrecht : « HelloFresh est une start-up qui répond intelligemment aux besoins de sa clientèle. Elle livre à domicile des colis alimentaires accompagnés de recettes, et ce, au moment qui convient le mieux aux clients (même le dimanche). Ceux-ci bénéficient ainsi non seulement de produits sains, mais aussi et surtout de la qualité des services proposés, lesquels comprennent un sourire du coursier à la livraison. Ce dernier peut également emporter les emballages vides au besoin. » Il s'agit là d'une rupture que les entreprises plus traditionnelles doivent apprendre à gérer. Elle les pousse à envisager leur métier autrement et aboutit dans le meilleur des cas à une transformation. Dans le pire des cas, elle révèle leur incapacité à s'adapter.

Alignement du business sur l'IT

En principe, la transformation numérique doit s'accomplir au croisement du

REALDOLMEN PARTICIPE AU CHANGEMENT : QUESTIONS ET HYPES ICT STRATÉGIQUES

La transformation numérique au croisement du business et de l'IT



business et de l'IT. Les entreprises raisonnent toutefois encore trop souvent en termes de technologies, alors qu'il ne s'agit là que d'un aspect de la transformation numérique. Elles devraient plutôt placer le client au cœur de leurs préoccupations et aligner leur stratégie sur ses besoins. Hendrik Albrecht : « La transformation numérique est en réalité une transformation du business au cours de laquelle les technologies numériques ne sont rien de plus qu'un "enabler". Et si l'on veut réussir sa transformation, il est essentiel d'accorder l'IT sur les objectifs stratégiques du business et qu'il contribue à leur réalisation. » En définitive, il s'agit de trouver le bon équilibre entre le changement et la stabilité, ce qui implique non seulement un recours optimal aux nouvelles technologies, mais également le maintien opérationnel des systèmes existants et éventuellement leur remplacement ou leur abandon progressif.

Domaines d'expertise stratégiques

Aucune transformation n'est facile et les entreprises ont tout intérêt à envisager ce changement en tenant compte de leur taille et de leurs capacités. Plusieurs domaines d'expertise peuvent les épauler dans la préparation et la mise en œuvre d'une transformation numérique réussie. Hendrik Albrecht : « L'architecture d'entreprise, qui permet d'identifier les interactions entre le business model d'une entreprise et son environnement IT, est l'un de ces domaines. Mais la gestion du portefeuille et la gestion du changement constituent également deux maillons importants du processus stratégique. »

L'institut de recherche Gartner confirme également l'importance de l'architecture d'entreprise. Elle constitue, selon l'une de ses études, l'élément fondamental d'une stratégie numérique réussie. Et de fait, l'architecture d'entreprise dresse une vue d'ensemble des situations actuelle et future, et veille à ce que la transformation nécessaire pour passer de l'une à l'autre soit toujours conforme aux objectifs

stratégiques du business. Hendrik Albrecht : « L'architecture d'entreprise est un instrument important pour la réalisation de l'alignement du business sur l'IT. Elle fournit une feuille de route stratégique qui permet aux organisations d'effectuer leur transformation de manière contrôlée et durable entre ce qu'elles sont et ce qu'elles doivent être. »

En définitive, l'objectif est d'atteindre réellement les objectifs stratégiques fixés. L'un des instruments de contrôle dans ce cadre est la gestion stratégique du portefeuille. Cela revient à constituer, à partir d'une vue d'ensemble, un portefeuille de projets, de processus et d'activités qui sont nécessaires afin de passer de façon efficace et rentable de la situation actuelle à la situation future. Le portefeuille est constamment envisagé en fonction de l'architecture d'entreprise et des priorités du business, y compris d'un point de vue budgétaire. Hendrik Albrecht : « La gestion active et qualitative du portefeuille est une tâche complexe, surtout lorsque l'on garde à l'esprit qu'elle doit se dérouler dans un environnement opérationnel qui ne peut pas s'interrompre. Voilà pourquoi l'on a souvent recours à des architectures de transition, comprenant des intervalles stables qui rendent possible le changement que l'on souhaite opérer. »

Hendrik Albrecht souligne également l'importance de la gestion du changement. « Une organisation ne peut se transformer que si les individus ont la volonté et la capacité d'adopter les changements visés. Or, nombreux sont ceux qui ont tendance à résister aux changements, les collaborateurs de l'entreprise, certes, mais aussi d'autres parties prenantes comme les fournisseurs et les partenaires. Pour vaincre cette résistance, mieux vaut informer ces personnes et les associer au processus, idéalement le plus tôt possible. Ce sont là des conditions essentielles de réussite pour l'organisation. »

Hendrik Albrecht - Division Manager Business & IT Alignment

Proposer la
MEILLEURE
EXPÉRIENCE
UTILISATEUR

qui soit
grâce à l'**IT outsourcing**





REALDOLMEN PARTICIPE AU CHANGEMENT : QUESTIONS ET HYPES ICT STRATÉGIQUES

Proposer la meilleure expérience utilisateur qui soit grâce à l'IT outsourcing

Les notions de consumer power, customer centricity, transformation numérique et digital business sont plus que jamais d'actualité. Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à comprendre l'importance de la transformation numérique (qui se trouve à la base du consumer power) et à la placer à l'ordre du jour. Selon Forrester et Gartner, le mobile, le cloud, le big data et les réseaux sociaux sont quatre tendances qui sont profondément ancrées dans le monde des entreprises depuis quelque temps déjà.

Toute transformation s'accompagne inévitablement de changements, auxquels les individus et les entreprises ont souvent tendance à s'opposer. Or, la capacité d'adaptation d'une entreprise joue un rôle important dans ses chances de survie, car c'est justement ce facteur qui lui permet de se distinguer de la concurrence. Les CIO savent mieux que quiconque que l'IT constitue un important « business enabler » dans ce cadre. Mais ils savent également que les changements ont d'énormes répercussions sur l'organisation IT, surtout dans un monde en pleine mutation. L'IT doit être suffisamment flexible pour évoluer avec le business et rendre possible la mise en œuvre des changements.

Plus de flexibilité grâce à l'IT outsourcing

La flexibilité, Agility, est donc le mot clé et un élément sur lequel il convient de miser autant que possible. Mais vous savez également que du personnel IT qualifié est une denrée rare, et qu'il est par conséquent essentiel de l'utiliser de façon judicieuse. Allez-vous demander à vos collaborateurs d'entretenir ce qui existe déjà ou de réaliser quelque chose de nouveau ? Si vous optez pour cette dernière possibilité – ce qui est malin –, vous pouvez rencontrer des difficultés en ce qui concerne la première. Mieux vaut dès lors envisager de sous-traiter tout ou partie de votre service IT, à commencer par vos commodités : les ordinateurs, les logiciels, les serveurs, la sécurité de ceux-ci, etc. Autant d'aspects indispensables dont un partenaire externe peut vous décharger grâce à ses services spécialisés.

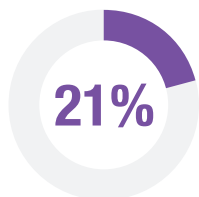
Dans ce cas, le potentiel de l'IT outsourcing passe avant la raison menant traditionnellement à l'outsourcing, à savoir la réduction des coûts. En confiant la gestion opérationnelle de votre environnement IT à un

partenaire externe, vous pouvez vous concentrer sur l'innovation de votre propre environnement IT afin d'offrir une plate-forme permettant à votre business de se développer. Vous pouvez faire davantage correspondre votre organisation

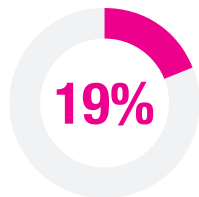
QUEL EST L'OBJECTIF DE VOS PROJETS D'IT OUTSOURCING AU COURS DES 2-3 PROCHAINES ANNÉES ?



RÉDUCTION DES COÛTS



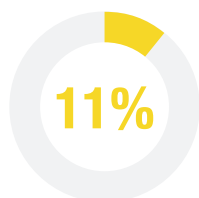
AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ



ACCÈS AUX CONNAISSANCES



ACCÉLÉRATION DE LA MISE SUR LE MARCHÉ



FLEXIBILITÉ FINANCIÈRE

source: The KPMG Difference, juillet 2015

IT au business, de sorte que les besoins puissent être mieux détectés et finalement être convertis plus rapidement en innovations.

Selon les prévisions d'Outsource Magazine (année 9, numéro 2), dans moins de cinq ans, pratiquement toutes les moyennes entreprises sous-traiteront au minimum leur infrastructure IT de base. L'explication fournie à ce sujet réside dans le fait que les connaissances et l'expérience nécessaires afin de suivre toutes les évolutions du marché ne pourront bien souvent plus être garantis avec les moyens et le personnel propres.

La huitième enquête « Service Provider and Performance Satisfaction » de KPMG confirme cette tendance croissante en matière de sous-traitance IT, mais elle indique également un glissement important de l'accent dans la proposition de valeur de celle-ci. KPMG parle de « nouvelles priorités en période de croissance ». L'économie s'épanouit à nouveau et les entreprises se reconcentrent dès lors sur la croissance. Elles sont prêtes à investir des ressources, auxquelles elles s'étaient accrochées aux cours des années de crise écoulées, dans la transformation et la flexibilité de leur business. Elles le feront avec l'IT comme principal facilitateur, et l'accent en matière de sous-traitance glissera petit à petit de la réduction des coûts à la fourniture de services et d'innovations apportant de la valeur ajoutée au business. L'enquête démontre également qu'outre la réduction des coûts, les autres moteurs de l'outsourcing sont de plus en plus nombreux : amélioration de la qualité, accès aux connaissances et aptitudes, flexibilité financière et accélération du processus de mise sur le marché de nouveaux services.

Et en cas de panne d'électricité ?

La continuité des activités de l'entreprise constitue une autre raison majeure d'opter pour la sous-traitance. L'annonce d'une panne de serveurs chez Amazon ou de dégâts causés par la foudre au centre de données de Google fait réfléchir les CIO et CEO à l'importance d'assurer la continuité des activités de leur entreprise. Or, étant donné la numérisation croissante des données et des processus, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à devoir garantir la disponibilité de leur infrastructure ICT 24h/24 et 7j/7.

C'est notamment le cas des établissements financiers, des compagnies d'assurances, des détaillants en ligne (de petite ou grande envergure), etc. En cas de panne, ils doivent bien souvent essayer des pertes financières colossales. La continuité opérationnelle est également devenue un point sensible dans le secteur des soins de santé. Les hôpitaux et d'autres prestataires de soins (notamment à domicile) proposent désormais des services continus par voie numérique. La moindre indisponibilité leur coûte de l'argent et risque également de mettre en danger la vie de leurs patients. L'importance de la continuité opérationnelle pour la société est ici évidente. Il ne s'agit donc pas uniquement de considérations financières, loin de là, car il est aussi question d'atteinte à la réputation des entreprises, de perte de confiance, de défaillances opérationnelles pour le personnel et d'autres intéressés, de difficultés organisationnelles, etc.

Réfléchir à la continuité des activités d'une entreprise implique donc d'estimer l'ampleur des dégâts indirects causés par une panne de processus ou de système critique. Chaque entreprise devrait dès lors mesurer précisément cet impact, une tâche au cours de laquelle l'IT outsourcing peut s'avérer très utile.

Le rôle du CFO dans l'outsourcing

Il y a encore quelques années, la réduction du TCO était le maître-mot de l'IT et de l'IT outsourcing. Pour réaliser des économies dans leur service IT, les entreprises diminuaient fortement leur TCO, généralement en bricolant quelque chose au niveau de leur Capex. Il apparaît toutefois de plus en plus clairement que cela ne suffit plus à assurer la bonne marche des affaires. Pendant plusieurs années, les entreprises ont réussi à sous-traiter leurs commodités pour moins cher que s'ils avaient été maintenus sur place – my mess for less, pour citer la formule reprise dans l'annuaire 2016 de Giarte.

L'IT doit donc emprunter d'autres voies pour rester un « business enabler », et c'est là qu'interviennent de nouveaux modèles de licence, tels que SaaS (Software as a Service) et pay-per-use. Ceux-ci sont très appréciés par les utilisateurs et les CIO, mais ils engagent les CFO dans une révolution copernicienne. Les modèles SaaS bouleversent en

effet le système de Capex et Opex, stable depuis de nombreuses années. Cette tendance ne se limite pas uniquement au monde de l'IT : elle se manifeste également, et trouve peut-être même son origine, à tous les niveaux de la société. Prenons, par exemple, l'émergence de l'économie collaborative : des voisins, des communautés, des groupes virtuels se prêtent mutuellement leur échelle, leur foreuse, leur tondeuse, voire leur voiture. Tout tend vers un modèle de partage. Les modèles SaaS en constituent un parfait exemple dans le monde de l'entreprise. Celui qui a besoin d'un logiciel pour l'année à venir ne l'achète plus, mais le loue à l'année. Il s'agit, par définition, d'Opex.

À l'avenir, le Capex d'une entreprise ne comportera plus que des bâtiments. Les managers financiers devront donc apprendre à gérer les variables de l'Opex. Cette tendance présente cependant un avantage indéniable au niveau du cash-flow : le Capex se réduisant progressivement, un volume croissant de liquidités se libérera afin de réaliser d'autres investissements, dans l'innovation et dans le business par exemple. L'IT devient donc un moteur du business.

Comme les entreprises sont de plus en plus nombreuses à dépendre directement de leur cash-flow, les modèles de service représentent l'avenir. Les managers financiers de la jeune génération ont moins de problèmes avec les incertitudes propres à l'Opex et intègrent cette tendance dans leur gestion. Ils n'établissent plus de budgets annuels rigides, mais réalisent des « rolling forecasts » (prévisions glissantes). La plupart des entreprises qui suivent cette tendance établissent actuellement un budget comprenant des prévisions à 6 mois qui sont adaptées en cours de route. Les rolling forecasts basées sur des prévisions à 6 mois répondent mieux aux incertitudes de la conjoncture, aux rapides changements (technologiques) actuels et à la flexibilité des modèles de service.

Un avantage pour le client, un inconvénient pour le fournisseur

Les modèles de service présentent encore un autre avantage de taille pour le client. Vous pouvez, par exemple, vous lancer rapidement dans un nouveau logiciel, mais en ressortir tout aussi promptement. Cela vous permet de faire correspondre plus rapidement vos coûts

et vos bénéfices. Si vous faites l'acquisition d'une licence de logiciel dans le cadre d'un modèle SaaS et que le business pour lequel la licence est destinée tourne mal, il vous suffit de résilier le contrat de location de la licence. Vous ne devez donc plus financer des années durant des frais d'investissement qui n'engendrent aucun bénéfice en contrepartie.

LE CEO, LE CIO ET LE CFO TOUS ASSOCIÉS À LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

La flexibilité que le client réclame, et obtient, comporte aussi un inconvénient pour le fournisseur. Proposer des modèles SaaS exige une autre gestion financière et peut générer davantage de dettes chez le fournisseur. Celui qui souhaite louer des licences doit d'abord les acheter. En outre, même si le fournisseur peut également recourir à des modèles de service ou à des formules de leasing auprès de son propre fournisseur, il y a bien un maillon de la chaîne qui doit investir du capital dans la licence ou le serveur. Le trusted partnership et la co-création constituent sans conteste la solution à ce problème, et une tendance pour l'avenir : le client et le fournisseur assument chacun leur part de responsabilité (financière) et travaillent conjointement à la réussite d'un projet.

Le CEO, le CFO et le CIO forment ensemble le leading factor de l'IT outsourcing

Nous arrivons ainsi à une tendance que connaît également le business : le trusted partnership. Les fournisseurs sont de plus en plus souvent tenus de participer à la réflexion et de faire davantage que « surveiller la boutique ». Dans le même temps, les partenaires technologiques adoptent aussi plus souvent une attitude orientée client et une approche « no nonsense ». De nouvelles formes de collaboration sont recherchées. Des trusted partnerships au sein desquels des écosystèmes sont recherchés

pour la co-création, la masse critique et les risques partagés.

Le passage des SLA aux XLA s'inscrit également dans cette tendance, tout comme cet autre terme en vogue : SIAM. Les eXperience Level Agreements (XLA) mettent essentiellement l'accent sur la relation qu'entretiennent le contractant et le fournisseur de services. Ils insistent sur l'aspect émotionnel et ce qui compte vraiment, c'est-à-dire les exigences non fonctionnelles, d'après Marco Gianotten, Managing Director du bureau d'études Giarte et fondateur de la méthode recourant aux XLA. Le Service Integration and Management (SIAM) est un nouveau modèle de gouvernance établissant les responsabilités et pouvoirs de décision du contractant et du fournisseur de services dans le domaine sans cesse plus complexe du multisourcing.

Le rôle de leader dans la prise de décision et la gouvernance n'est pas uniquement réservé aux CEO et CIO. Dans le cadre de la nouvelle relation mise en place entre le contractant et le fournisseur de services, le manager financier est on ne peut plus apte, de par son expérience, à jouer un rôle fort dans la réalisation de modèles SIAM et de XLA.

- Pendant l'analyse de la situation actuelle, avant de décider d'avoir recours à la sous-traitance, le manager financier connaît mieux que quiconque les chiffres et les statistiques nécessaires à la réalisation d'une analyse coûts-bénéfices pertinente.
- Lorsque les points épineux et souvent oubliés d'un contrat de sous-traitance sont examinés (comme le transfert de personnel), le manager financier est en mesure de les inscrire dans un cadre financier.
- Étant donné que le manager financier est moins proche du fournisseur de services que le CIO concerné, il peut jouer un rôle de modérateur lors de l'établissement des exigences et des responsabilités dans les SLA ou les XLA.

Le CEO, le CFO et le CIO peuvent donc jouer ensemble, chacun avec ses propres qualités, un rôle influant dans l'élaboration et la gouvernance d'un contrat de sous-traitance et ainsi apporter leur contribution à la value chain.

Jo Leemans
Group Manager IT Outsourcing

TO HYPE OR NOT TO HYPE

Chaque année, le bureau d'études Gartner publie un classement des dix tendances technologiques stratégiques les plus prometteuses qui, selon toute probabilité, devraient influencer les opportunités numériques des entreprises jusqu'en 2020. Nous avons choisi d'en épinglez trois ci-dessous.

IoT

Ce qu'en dit Gartner

L'Internet of Things (IoT) désigne un monde dans lequel de plus en plus de machines, d'appareils et d'autres systèmes sont équipés de capteurs intelligents et s'échangent des informations par Internet. Ce concept ouvre un champ de possibilités inouïes, dont l'enjeu ne se trouve pas tant dans la technologie proprement dite que dans l'exploitation avisée des données générées par ce monde interconnecté. Les données deviennent ainsi les matières premières de nouvelles applications et de nouveaux modèles d'entreprise.

Le bureau d'études Gartner estime que 2015 a été l'année de l'IoT, lequel figure également cette année dans son top 10 des principales tendances technologiques stratégiques. La « commoditisation », la miniaturisation mais aussi et surtout la réduction du coût des capteurs boostent véritablement l'IoT. Selon Gartner, l'IoT joue un rôle catalyseur important dans la transformation numérique qu'opèrent les entreprises. D'ici 2020, environ 20,8 milliards d'appareils devraient être interconnectés et près de la moitié de tous les nouveaux processus et systèmes de travail devrait contenir un composant IoT. Les flux de données ainsi générés prendront des proportions gigantesques. Dès lors, les entreprises et organisations ont tout intérêt à s'y prendre intelligemment, car leur défi est double : elles doivent non seulement concevoir de nouvelles applications mais également assurer la confidentialité et la sécurité des données et applications de l'IoT.

Ce qu'en pense Realdolmen

L'une des applications de l'IoT qui revient le plus souvent est le thermostat intelligent utilisé pour réduire sa consommation énergétique.

Cela fait longtemps que l'industrie de l'électroménager s'intéresse à l'IoT, et elle n'est bien entendu pas la seule, loin de là. Hendrik Albrecht, Division Manager Consulting Services : « Toutes les entreprises recherchent de nouvelles manières de générer des revenus. Il arrive parfois qu'elles les trouvent en dehors de leurs activités traditionnelles, en exploitant toutes sortes de données collectées et stockées par leurs soins. »

En Belgique, le réseau LoRa de Proximus et le réseau Sigfox d'Engie (entre autres) jouent pleinement la carte de l'IoT en permettant aux entreprises de recueillir des données multiples et diverses. Hendrik Albrecht : « Il s'agit, par exemple, d'entreprises logistiques qui équipent leurs véhicules de capteurs mesurant la qualité de l'air, les émissions de CO₂ ou encore la température. Ces données peuvent s'avérer utiles pour l'industrie, qui sait ainsi quand faire tourner ou arrêter certaines installations. L'objectif est d'utiliser ces données comme un produit et de les proposer également comme tel. »

Il poursuit : « Les solutions IoT connaissent toutes sortes d'applications, par exemple pour le ramassage des ordures : il suffit de placer des capteurs dans les bulles à verre pour savoir quand les vider. Il en va de même pour se garer dans les grandes villes : des capteurs mis dans les parkings peuvent indiquer si les places sont occupées. Ces informations sont envoyées à l'app installée sur votre smartphone, laquelle vous amène automatiquement à la place libre la plus proche. Les capteurs permettent également de mieux surveiller l'utilisation qui est faite de certains espaces (comme les toilettes) afin d'en optimiser l'entretien. Les exemples sont légion, et les idées aussi. Mais quel que soit le concept imaginé, un élément reste essentiel : l'humain. Car l'IoT a pour objectif premier d'apporter de la valeur ajoutée à l'utilisateur final. »

VOICI, SELON GARTNER, LE NOMBRE D'APPAREILS CONNECTÉS :



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET SMART MACHINES

Ce qu'en dit Gartner

L'IoT permet certes de générer un volume impressionnant d'informations, mais encore faut-il être en mesure de les collecter et de les traiter efficacement. Une étude de Gartner révèle à ce propos que le recours à l'intelligence artificielle devrait devenir monnaie courante en 2016.

PETER SONDERGAARD,
SENIOR VICE PRESIDENT
DE GARTNER ET GLOBAL
HEAD OF RESEARCH

Les données ne sont utiles qu'accompagnées d'algorithmes : « Big data is not where the value is. [...] Data is inherently dumb. It doesn't actually do anything, unless you know how to use it, how to act with it. Algorithms is where the real value lies. Algorithms define action. [...] Algorithms define business. [...] Algorithms define the way the world works. »

L'on entend par « intelligence artificielle » (également appelée « machine learning » ou « systèmes cognitifs ») l'analyse et l'automatisation de données et de tâches qui requièrent une certaine forme d'intelligence. La caractéristique principale de cette nouvelle technologie est son utilisation d'algorithmes. Ceux-ci analysent les données disponibles et s'en servent pour offrir un meilleur service aux clients et utilisateurs finaux ou pour les influencer de l'une ou l'autre manière. Nombre de ces algorithmes sont capables d'apprendre par eux-mêmes : plus ils sont utilisés, plus ils s'améliorent et deviennent intelligents. Ils découvrent des relations complexes et même contextuelles bien plus rapidement que les hommes et s'ajustent en permanence sur la base des informations disponibles.

Gartner est persuadé que les algorithmes seront déterminants dans la réussite des entreprises. Selon ses prévisions, les entreprises se concentreront dans les années à venir davantage sur la création de nouveaux modèles et algorithmes qui leur faciliteront la tâche que sur la collecte et le traitement de données. Les algorithmes et les machines remplaceront ainsi progressivement les personnes chargées du recueil et de l'analyse d'informations.

L'IoT et l'intelligence artificielle sont intimement liés à l'émergence d'une autre tendance : les Smart Machines. Celles-ci fonctionnent de manière autonome et se révèlent bien souvent plus sûres et plus efficaces que les hommes. Citons, en guise d'exemple, les robots intelligents employés dans l'industrie automobile et de la construction, les drones qui assistent les services de secours et les livreurs de marchandises, ou encore les voitures autonomes. Nous pourrions également citer les VPA (Virtual Personal Assistants) comme Siri, l'assistant personnel intelligent d'Apple qui fonctionne grâce à la reconnaissance vocale. Gartner ne pense toutefois pas que les Smart Machines remplaceront les hommes, car ceux-ci restent indispensables pour « tenir le gouvernail ». Elles serviront principalement à réaliser des gains d'efficacité dans les processus d'entreprise.

Ce qu'en pense Realdolmen

L'intelligence artificielle, le Machine Learning et les Smart Machines constituent le fondement de ce que l'on nomme « Le deuxième âge de la machine ». Il s'agit d'une évolution qui entraînera un changement de paradigme à propos de très nombreuses

NOT TO HYDRE

questions et controverses relatives à l'avenir numérique. La question de savoir qui dirige le monde (les hommes ou les robots) commence d'ailleurs à se poser sérieusement, alors que notre avenir se caractérisera par une collaboration très étroite entre les hommes et les technologies. Cette évolution marquera une rupture à de nombreux égards et aura d'énormes répercussions sur le fonctionnement des entreprises, de la société et de l'économie.

Bart Macharis, Division Manager Data Insights : « J'aimerais tout d'abord revenir sur une idée erronée que l'on se fait peut-être des notions de "Smart Machines" et de "Machine Learning". En l'occurrence, il ne s'agit pas de "machines" au sens où nous l'entendons dans notre langue. Il est plutôt question d'un changement fondamental du rôle que tiendront prochainement les nouvelles technologies dans la société et l'économie. »

« Pendant des années, nous avons conçu des technologies et programmé des ordinateurs qui nous venaient en aide en suivant des règles préétablies. Dans notre quête d'intelligence artificielle, le principe de "neutralité du réseau" a également ouvert un champ de nouvelles possibilités. Toutefois, de nombreuses contraintes évolutives et contex-

tuelles exigeaient, de notre part, un flux ininterrompu d'ajustements manuels. Ce n'était plus possible de continuer comme cela. »

LA QUESTION DE SAVOIR

**' qui dirige
le monde '**

- les hommes ou les robots -

COMMENCE
À SE POSER
sérieusement

« Progressivement, nous sommes arrivés aux Smart Machines qui, grâce aux concepts de Machine Learning, possèdent une forme d'intelligence artificielle évoluant

de façon autonome. La clé pour y parvenir a été le big data, les données, lesquelles sont également les matières premières de l'IoT. Le "connected world" rend possible la détection de toute modification des facteurs environnementaux et en permet la communication aux Smart Machines. »

« Ces Smart Machines (qui peuvent être des objets minuscules comme des capteurs ou des appareils portables) nous aideront à répondre de manière plus rapide, plus adéquate et plus sûre à l'évolution permanente de toutes nos activités quotidiennes, et ce, au moyen de "Autonomous Machine Learning Algorithms". De nombreux secteurs seront concernés (l'automobile, l'enseignement, la communication, la lutte contre la fraude, la finance, les études prévisionnelles, les soins de santé, la production, etc.), ainsi que notre vie privée. Adeptes de la co-création et d'une approche en écosystème, Realdolmen est très active dans l'évaluation et la concrétisation de ces nouvelles possibilités, et ce, dans le but d'apporter de la valeur ajoutée à ses clients et à leurs clients. »

Hendrik Albrecht

Division Manager Business & IT Alignment

Bart Macharis

Division Manager Data Insights

LE LIEU DE TRAVAIL IDÉAL du collaborateur d'aujourd'hui et de demain



Choose Your Own Device (CYOD), la flexibilité du travail, le nouveau lieu de travail, etc. : autant de thèmes actuels qui seront aussi ceux de demain. Comment allons-nous résoudre les problèmes de mobilité ? Qu'est-ce qui compte plus aujourd'hui que les fichiers de données, avec toutes les difficultés (notamment financières) qu'ils engendrent ? Comment trouver un meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle ? À partir de cette année, pas moins de quatre générations se croiseront sur leur lieu de travail : les baby-boomers ainsi que les générations X, Y et Z. Or, chaque génération a ses propres souhaits et besoins concernant son travail et son employeur. La flexibilité du travail peut-elle y apporter une solution ? Les entreprises font face à de nouvelles possibilités et à de nouveaux défis, notamment en matière de gestion du personnel. Engaged Workplace se lance dans le débat social et participe à l'élaboration de solutions destinées à faciliter le travail de demain, non seulement pour les collaborateurs des entreprises mais aussi pour leurs clients.

Travailler dans un monde en mutation

Engaged Workplace se penche non seulement sur le nouveau lieu de travail – qui, de nos jours, peut être partout –, mais aussi sur la façon de travailler dans un monde en pleine transformation. Dans ce cadre, la communication revêt une importance capitale et contribuera au succès des entreprises. Le mode de collaboration des travailleurs – plus intelligent et plus efficace – jouera également un rôle déterminant. Il convient aussi de se demander comment gérer la croissance exponentielle des données et comment éviter leur fragmentation. La consolidation, la centralisation et la virtualisation des données et applications

sur les portails et sites web constituent une composante fondamentale du « Nouveau Travail ». Dans le même temps, on constate un besoin en termes de mobilité. Le marché est inondé d'appareils mobiles et le nouveau lieu de travail n'est plus forcément un endroit fixe et conventionnel situé dans un bureau. Les collaborateurs – et pas seulement les plus jeunes d'entre eux – s'attendent à pouvoir effectuer leur travail partout et sur n'importe quel appareil. David Steppe : « Engaged Workplace répond à chacun de ces défis. La sécurité joue ici un rôle qu'il ne faut pas négliger, et pas uniquement au niveau des appareils. Il faut s'assurer que la personne ad hoc a accès aux données et applications qui conviennent – cette personne-là, et pas une autre. »

Génération Y et Z : y êtes-vous préparé(e) ?

La mondialisation et les dernières innovations technologiques gommant les frontières et réduisant les distances. David Steppe : « Actuellement, il est possible de travailler (conjointement) à tout moment, n'importe où et en temps réel. On peut conclure des alliances au niveau mondial, tant et si bien que même une entreprise unipersonnelle peut devenir leader du marché. »

Mais le monde n'est pas le seul à changer : les individus évoluent aussi. Les « millennials », par exemple, sont la première génération à avoir grandi avec Internet et les nouvelles technologies. Ils arrivent à présent sur le marché du travail, tandis que leurs successeurs, la génération Z, y font également leurs premiers pas. D'ici 2020, 70 % des travailleurs seront des millennials. Ils ont une vision totalement différente du travail et de la collaboration. Tout va plus

REALDOLMEN PARTICIPE AU CHANGEMENT : QUESTIONS ET TENDANCES ICT FONCTIONNELLES Le lieu de travail idéal du collaborateur d'aujourd'hui et de demain

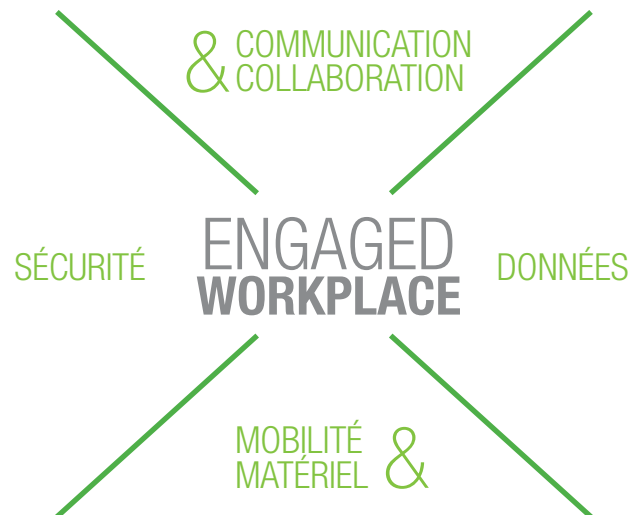


vite, tout est plus global, mais aussi plus volatil. Avec eux, le concept de « travailleur fixe » disparaît peu à peu. Alors qu'auparavant, l'on préférait davantage bâtir toute sa carrière auprès d'un même employeur, l'on a à présent tendance à sauter de projets en projets. Par ailleurs, il s'agit également de la génération CYOD (pour « Choose Your Own Device ») : ils entendent dorénavant décider eux-mêmes comment et quand travailler, et avec quel matériel.

D'ICI
2020 **70%** DES TRAVAILLEURS
= MILLENNIALS

Et David Steppe de conclure : « Les entreprises doivent tenir compte de ces évolutions. Les RH aussi devront revoir leur organisation et élaborer des politiques qui prennent en compte le potentiel de la nouvelle génération. Engaged Workplace, pour sa part, ne se mêle pas de la gestion du personnel (mieux vaut laisser les spécialistes s'en charger), mais conseille les personnes concernées et répond aux besoins technologiques exprimés se rapportant au nouveau monde du travail. »

David Steppe
Division Manager Engaged Workplace



Engaged Workplace participe à la conception du lieu de travail de demain en regroupant toutes ces composantes sur une seule plate-forme globale.

Livrez-vous À VOS CLIENTS LEUR PIZZA PRÉFÉRÉE ?

Les services Sales et Marketing ont tout intérêt à connaître parfaitement leurs clients. Ce principe s'appliquait déjà à l'époque de l'orientation produit et c'est encore davantage le cas aujourd'hui, à l'ère de l'orientation client. Jusqu'il y a une quinzaine d'années, l'e-mail et le téléphone étaient les principaux moyens de communication entre le client et le fournisseur. Ce dernier était également le seul à pouvoir donner des informations sur les produits.



SINGLE VIEW BUILDER

REALDOLMEN PARTICIPE AU CHANGEMENT : QUESTIONS ET TENDANCES ICT FONCTIONNELLES

Livrez-vous à vos clients leur pizza préférée ?

À présent, 60 % du travail (avant qu'un client potentiel n'effectue un achat) consiste en du self-service. Avant de s'adresser à un fournisseur, le client consulte des sites web, des blogs et des forums de discussion pour en savoir plus sur le produit de son choix. En d'autres termes, le premier contact entre le fournisseur et le client a lieu désormais lors de son premier clic de souris. Il est donc essentiel pour le fournisseur de proposer un site web qui répond aux attentes du client potentiel et ne l'incite pas à se tourner vers la concurrence.

CRM, CEM ou CX ? Realdolmen opte résolument pour le XRM

En quoi consiste aujourd'hui le Customer Relationship Management (CRM) ? Et le Customer Engagement Management (CEM) ? Ou encore le Customer Experience Management (CX) ? Toutes ces formules ont la cote actuellement, mais Philippe Minsart Division Manager Customer Centricity, privilégie le XRM : Anything Relation Management. La gestion des relations va en effet bien au-delà des activités de Sales et de Marketing. De nos jours, les clients attendent de leur four-

nisseur qu'il connaisse et comprenne leurs besoins et qu'il soit toujours prêt à les aider. Après tout, puisque les clients acceptent de communiquer leurs données personnelles, il est logique qu'ils bénéficient en retour d'un service de qualité supérieure.

Le secteur financier a bien compris ce message et joue pleinement la carte de la « vision à 360° » de la clientèle. Les banques font ainsi l'inventaire de tous les moments importants dans la vie de leurs clients et leur proposent des produits sur mesure correspondant à leur « customer journey ». Un exemple : le client d'une banque règle sa note de restaurant avec sa carte VISA, mais le solde de son compte est insuffisant. À ce moment-là, la banque reçoit un signal et envoie un SMS à son client pour approvisionner son compte depuis son compte d'épargne. La solution « event based » parfaite, associée à une communication « one-to-one ».

La vision à 360° de la clientèle est l'une des conditions de la réussite des entreprises pour aujourd'hui comme pour demain. Plus la visibilité d'un fournisseur est grande pendant la « customer journey », plus les chances

de contacts efficaces sont élevées. Un outil CRM performant vous aide à bien connaître vos clients (potentiels), mieux qu'ils se connaissent eux-mêmes, et à leur apporter une réponse sur mesure. Or, c'est précisément le type d'outil que propose Customer Centricity de Realdolmen. « Vous devez donner au client l'impression que vous le connaissez mieux qu'il se connaît lui-même, et que vous serez toujours là pour lui, » explique Philippe Minsart. « Single View Builder » de Realdolmen est un outil performant et convivial, conçu à cet effet. Il collecte des informations sur les clients et prospects, y compris leur comportement en termes de « cliquage » et leurs préférences, et affiche ces données sous la forme de graphiques dotés d'indicateurs en couleur.

Pour être
PERFORMANT
il faut avoir une vision à
360°
DE SES CLIENTS

Tendances du CRM

Quelles sont les tendances actuelles sur le marché du CRM ? Le Mobile CRM a le vent en poupe, car tout le monde veut utiliser ses outils partout et à tout moment. Voici un autre exemple parlant issu du secteur

UNE VISION À 360° DE SA CLIENTÈLE

Pour être performant sur le marché, il est indispensable d'avoir une vision à 360° de sa clientèle. Voilà pourquoi Customer Centricity Realdolmen a conçu « Single View Builder », un outil extrêmement efficace pour découvrir l'ADN de ses clients et prospects.

financier : l'e-banking a augmenté fortement le recours au self-service. Les clients gèrent eux-mêmes leurs comptes et opérations bancaires sur leur tablette ou smartphone. Il est donc logique que lors d'une visite à l'agence, ils s'attendent à consulter le même écran aux côtés de leur conseiller bancaire.

Cette mobilité booste également la tendance au multicanal. Actuellement, on utilise de plus en plus de canaux de communication : Twitter, blogs, Facebook. Mais les « anciens » canaux, comme le fax et le téléphone, sont toujours présents eux aussi, ce qui complique énormément la structuration des données et solutions. Le client veut toujours obtenir la même réponse, quel que soit le canal par lequel il a posé sa question. Le CRM doit dès lors occuper une position centrale, depuis laquelle une même réponse peut emprunter tous les canaux souhaités.

Autre grande tendance : le cloud. De plus en plus d'outils ont recours au cloud, ce qui réduit le laps de temps qui s'écoule entre la recherche d'une solution et son acquisition, avec en corollaire des achats qui interviennent de plus en plus souvent en dehors du service IT de l'entreprise. De nos jours, le service commercial choisit lui-même une solution CRM prête à l'emploi dont il se servira dès le lendemain grâce au cloud.

Le Social CRM est également très en vogue : il vous permet de proposer à vos clients des promotions sur mesure associées à un

endroit et à un moment déterminés. Vous avez envie de passer du bon temps en famille dans un parc d'attractions ? Grâce au GPS de votre smartphone, un SMS vous indiquera le chemin le plus court pour arriver au château gonflable ou au vendeur de glaces.

Pour Philippe Minsart passionné de CRM, toutes ces tendances vont clairement dans une seule et même direction, qu'il formule dans les termes suivants : « Cela fait dix ans que je rêve d'une chose : je suis chez moi, le soir, bien installé dans mon fauteuil, et j'ai un petit creux... Soudain, on sonne à la porte. Je vais ouvrir et me trouve face au livreur de pizzas, qui me tend ma pizza préférée. » Ce rêve, Realdolmen CRM le concrétise.

Philippe Minsart

Division Manager Customer Centricity



LA MOBILITÉ ET L'INTÉGRATION

font également passer l'ERP dans le cloud

Selon Gartner, au moins 30 % des entreprises actives dans le secteur tertiaire auront fait migrer la majorité de leurs applications ERP dans le cloud d'ici 2018. La raison de cette évolution est simple à comprendre : le business doit s'adapter à toute vitesse à ce monde en pleine mutation, ce qui exige notamment plus de flexibilité de la part de votre ERP. À défaut, ce dernier est condamné à devenir une pièce de musée. Les suites logicielles traditionnelles assorties de frais de mise à niveau et de maintenance élevés sont donc à exclure. L'avenir proche appartient à l'ERP intégré dans un modèle SaaS.

REALDOLMEN PARTICIPE AU CHANGEMENT : QUESTIONS ET TENDANCES ICT FONCTIONNELLES

La mobilité et l'intégration font également passer l'ERP dans le cloud

Tendances de l'ERP

Il ne faut pas s'attendre pour autant à ce que des solutions entièrement basées sur le cloud viennent remplacer les anciennes applications ERP du jour au lendemain. Comme dans le cas d'autres solutions IT, Gartner envisage plutôt un passage à des systèmes hybrides permettant de conserver dans l'entreprise des données comptables sensibles (par exemple) et de faire migrer toutes les autres fonctionnalités dans un cloud public ou partenaire. Le cloud pourrait ainsi résoudre les problèmes que rencontrent bien trop souvent les applications ERP traditionnelles : implémentation rapide et flexible, modèles de prix flexibles, extensibilité et mises à niveau.

**TOUT
EST UNE QUESTION
DE CONNAISSANCE**

Ces systèmes hybrides nous amènent à une deuxième grande tendance : l'intégration. Un ERP moderne devra intégrer bien plus d'applications que des boîtes de messagerie électronique ou des documents. Les fonctionnalités sur site et dans le cloud devront communiquer entre elles sans fil. Par ailleurs, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à vouloir intégrer dans leur ERP une solution CRM, des systèmes BI, un système de predictive analytics, un programme de gestion de documents, etc.

Marc Loeys, Division Manager auprès d'Agile Business Processes, observe la même tendance. « Les managers actuels, mais surtout ceux de la prochaine génération qui terminent actuellement leurs études, veulent des applications capables de fonctionner partout : sur leur smartphone, leur tablette et leur ordinateur fixe. Les directeurs financiers veulent

consulter les résultats sur leur smartphone. Realdolmen propose des solutions de matériel informatique, d'infrastructure et de business. Elle est passée maître dans l'art de l'intégration de différents systèmes. »

L'autre grande tendance, BYOD (Bring Your Own Device), qui se manifeste surtout chez les plus jeunes travailleurs, s'inscrit parfaitement dans ce cadre. L'ERP doit non seulement intégrer de nombreux autres systèmes mais aussi pouvoir fonctionner sur différents systèmes : l'ordinateur, le smartphone, la tablette et, prochainement, toute une série d'autres appareils qui apparaîtront avec la généralisation de l'Internet of Things.

Quand connaissance rime avec confiance

Marc Loeys pointe une autre tendance importante : les clients potentiels mettent la barre toujours plus haut. « Je me souviens encore de l'époque où je vendais des applications ERP sans même devoir en présenter une démo. Aujourd'hui, à l'ère d'Internet et des réseaux sociaux, les entreprises savent ce qui existe sur le marché et ce qu'il leur manque. Les clients potentiels recherchent un fournisseur (c'est-à-dire un partenaire) capable de répondre à leurs besoins. Ils veulent avant tout une solution tournée vers l'avenir. Les entreprises se font souvent conseiller par des consultants externes afin de poser les bonnes questions à leurs fournisseurs potentiels. Nous vivons aujourd'hui dans le monde de la connaissance. » Les fournisseurs de solutions ERP peuvent dès lors apporter de la valeur ajoutée à leurs clients à condition de connaître parfaitement leur business. Realdolmen l'a bien compris. Chez Agile Business Processes, tout est ainsi une question de connaissance : la connaissance de la gestion des stocks, des processus de vente et de l'entretien des machines. Les entreprises du secteur des soins de santé, de logistique, de distribution et de gestion d'actifs

peuvent compter sur sa longue expérience en matière d'automatisation et d'optimisation des processus d'entreprise. Les connaissances de Realdolmen dans ces domaines ne sont pas théoriques mais pratiques. Marc Loeys : « Nos experts se rendent avec vous dans vos entrepôts et locaux de production, et recherchent à vos côtés une solution aux problèmes éventuellement constatés. »

Par ailleurs, les petites et moyennes entreprises ont également tendance à unir leurs forces afin de partager leurs connaissances et occuper une place plus importante sur le marché. Dans le secteur des soins de santé par exemple, de plus en plus d'hôpitaux forment des clusters et constituent des campus où ils regroupent leur expertise. Cela exige toutefois une autre gestion des lits, du matériel médical et du personnel, non plus en empilant des boîtes dans une arrière-boutique mais en recourant à une gestion automatisée des stocks. « Chez Realdolmen, nous disposons d'un vaste éventail de connaissances, qui va de l'architecture d'entreprise au ERP en passant par le CRM, explique Marc Loeys. C'est ce qui nous permet de répondre aux demandes de chaque service de votre entreprise ou hôpital. »


L'humain au cœur des préoccupations

Enfin, soulignons encore la place centrale que laissent à l'homme les solutions ERP. Celles-ci n'ont pas pour objet de réaliser des économies sur le personnel : elles permettent plutôt à vos collaborateurs de travailler plus efficacement, de gérer les données de façon proactive et de prendre plus rapidement des décisions. Autrement dit, les solutions ERP contribuent indirectement à la réalisation du potentiel que renferme votre entreprise.

Marc Loeys
Division Manager Agile Business Processes



ALM : une bonne synergie entre les individus, les processus et les outils



L'ALM (Application Lifecycle Management) assure une gestion et une maîtrise efficaces du cycle de vie complet des applications logicielles. Il comprend la coordination de toutes les activités nécessaires à la fourniture d'applications de qualité dans le délai et le budget convenus et conformément aux attentes. Il vise à mettre plus rapidement à la disposition du business des logiciels de meilleure qualité et à apporter réellement de la valeur opérationnelle depuis l'organisation IT. Il en résulte une plus grande flexibilité opérationnelle, davantage d'innovations et, au final, un retour sur investissement plus élevé de l'IT (gains de temps, économies financières et améliorations de la qualité, de la productivité et de la flexibilité).

Individus, processus et outils

L'ALM comporte trois dimensions importantes : les individus, les processus et les outils. Ce sont les trois principaux ingrédients d'un projet de développement de logiciels réussi. Les individus doivent être en mesure de collaborer et de communiquer efficacement et aisément. Ils doivent être dans le bon état d'esprit, veiller à la qualité, être disposés à s'engager et avoir l'esprit d'équipe. Les processus et méthodologies garantissent, pour leur part, la qualité, la prévisibilité et la maîtrise du processus de développement de logiciels. Enfin, les outils doivent permettre aux individus de collaborer réellement et les épauler dans leur utilisation des processus. Sans outil, les processus sont difficilement applicables et rapidement abandonnés.

Bert Jagers : « Pour que l'implémentation de solutions ALM soit une réussite, il faut certes disposer des meilleurs outils, des meilleurs processus et des meilleures équipes mais aussi et surtout d'une bonne synergie end-to-end entre ces composantes. Si tel est le cas, il est possible de créer de la valeur opérationnelle en continu (ou presque), de réduire le nombre d'erreurs ou de retards et d'assurer une gestion optimale du budget. »

Épouser le changement

Le monde et les conditions de marché sont en pleine transformation. Or, les entreprises ont tout intérêt à s'adapter aux évolutions de la société. Voilà pourquoi l'ALM explique aux entreprises comment s'y prendre, non seulement au niveau de l'organisation du business mais aussi à celui de l'IT. Il assure un alignement de meilleure qualité et plus concret entre le business et l'IT et permet une flexibilité accrue grâce à laquelle l'organisation IT est en mesure de répondre plus rapidement et plus efficacement à l'évolution des besoins du business. Bert Jagers : « Appliquer la méthode Agile dans le développement de logiciels est une façon d'intégrer le changement dans le processus. L'heure n'est plus à l'élaboration complète de projets de développement en amont, c'est-à-dire avant de les proposer aux utilisateurs. Désormais, la méthode Agile permet de collaborer avec le business de manière interactive et pragmatique : elle donne aux utilisateurs l'occasion de participer davantage au processus de développement et de fixer de nouvelles priorités si nécessaire. »

Pour que l'implémentation de solutions ALM soit une réussite, il faut certes disposer des meilleurs outils, des meilleurs processus et des meilleures équipes mais aussi et surtout d'une bonne synergie entre ces composantes

#TRENDING

TOUT LE MONDE DANS LE CLOUD

Selon le magazine Forbes, la charge de travail traitée à l'aide d'une solution de cloud aura doublé d'ici 2017. Il ressort du rapport Hype Cycle de Gartner que 10 à 15 % des entreprises ont déjà adopté une stratégie IT hybride. D'ici deux à cinq ans, l'usage du cloud computing hybride se sera généralisé, selon le même rapport.

Toutes les statistiques indiquent que de plus en plus d'entreprises utiliseront l'une ou l'autre combinaison de solutions de cloud : le cloud privé, le cloud public ou le cloud partenaire.

Pourquoi ? Prenons la situation suivante : vous achetez un nouveau logiciel de comptabilité pour votre service financier et vous payez uniquement pour les huit heures de travail durant lesquelles vos collaborateurs utilisent effectivement ce logiciel. Cela vous permet de payer uniquement au mois, ou même à l'heure ! Ce n'est possible qu'avec un abonnement de cloud évolutif, que ce soit dans le cloud public (Microsoft Azure, Google, etc.) ou dans un cloud partenaire de votre fournisseur de services. Mais supposons que vous souhaitiez, dans le même temps, protéger vos données sensibles contre les législations relatives à la vie privée par trop diverses de différents pays. Mieux vaut dans ce cas conserver ces données dans votre propre infrastructure. Le cloud hybride vous permet de tirer les avantages de chaque solution et de les combiner pour former une solution à la mesure de votre entreprise.

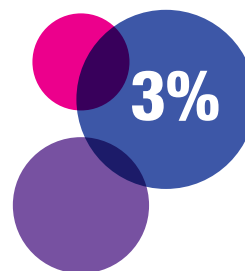
D'après Conny Van den Steen, le consumer power constitue une grande tendance dans ce domaine. L'utilisateur final exige d'être servi « au doigt et à l'œil », c'est-à-dire, en quelque sorte, de disposer d'un self-service. Aujourd'hui, tout nouveau collaborateur se voit confier un ordinateur vierge et choisit lui-même les applications et outils dont il a besoin dans le cadre de son travail journalier. À l'avenir, il s'agira d'applications dans le cloud ou dans une infrastructure locale. C'est le modèle de demain pour toutes les entreprises.

L'AVENIR
SERA
NUMÉRIQUE
ET HYBRIDE

Mais le cloud hybride doit également relever un défi de taille : la complexité d'une architecture hybride. L'intégration de différentes solutions de cloud sur les plans de la connectivité et de la sécurité n'est pas une mince affaire. En outre, votre cloud privé actuel doit également être capable de s'adapter à l'avenir afin de fonctionner de façon hybride. Il est donc intéressant d'analyser votre situation

AUJOURD'HUI

Nombre moyen d'applications cloud actuellement utilisées



64%

UTILISENT DÉJÀ
DES LOGICIELS
EN MODE CLOUD

HORIZON 2017

Nombre potentiel d'applications cloud utilisées dans les 2 à 3 prochaines années



88%

INDIQUENT ENVISAGER UTILISER AU
MOINS UNE APPLICATION CLOUD
DANS LES 2 À 3 PROCHAINES ANNÉES

source : Forbes

actuelle de manière approfondie avant de passer à des solutions de cloud. Trouvez-vous un fournisseur de services qui possède toute l'expérience requise et vous donnera des conseils personnalisés et objectifs.

Car quoi qu'il advienne, l'avenir sera hybride. Gartner observe à ce propos quatre tendances qui forment petit à petit une constante dans le monde : la mobilité, les réseaux sociaux, le big data et le cloud. Toutes ces tendances pointent dans une même direction : l'avenir du business numérique, l'Internet of Things. Les entreprises qui souhaitent adopter les trois premières et se mettre au business numérique ne peuvent pas se passer du cloud.

Conny Van den Steen
Strategy lead Hybrid Cloud

TRAVAILLER OÙ ET QUAND ON LE DÉSIRE

La mobilité au travail est une tendance qui peu à peu devient la norme. Or, toutes les entreprises ne sont pas forcément disposées à adopter le « mobile » du jour au lendemain. Quelles questions se posent-elles ? Une série de clients ont envoyé les questions suivantes à notre service Professionnel Services, qui s'est fait un plaisir d'y répondre.

Q?

Nous possédons encore d'anciennes applications, mais nos collaborateurs s'attendent désormais à pouvoir aussi travailler sur la route, à l'aide de leur smartphone. Comment remédier à cette situation ?

Nos représentants souhaitent pouvoir consulter leur fichier clients lorsqu'ils sont en déplacement. Cependant, comme nous travaillons avec des représentants externes, nous n'avons aucun contrôle sur le type d'appareil qu'ils utilisent. Est-il possible de consulter un fichier de données sur n'importe quel appareil et avec n'importe quel navigateur ?

Notre site web (c'est-à-dire notre carte de visite pour nos clients) n'est pas adapté aux smartphones et tablettes. Comment y remédier ?

Nous lisons régulièrement des articles angoissants sur les problèmes qui se posent en termes de sécurité informatique. Or, nous nous servons également de plus en plus souvent d'applications mobiles. Nous avons donc des raisons de nous inquiéter. Est-il possible de proposer à nos utilisateurs des applications entièrement sécurisées, même lorsqu'on les ouvre depuis son smartphone ?

Notre start-up envisage d'installer une application qui devra, notamment, être en mesure d'assurer un transit de données intense par moments. Il y aura des périodes de forte activité et d'autres, plus calmes. Comment devons-nous nous y prendre ?

&R

Nous utilisons des interfaces de programmation (API) permettant d'accéder aux applications depuis son smartphone ou sa tablette. L'intégration de systèmes existants est notre core business.

Oui. Nous installons pour ce faire une « shared layer » qui communique avec tous les clients.

Nous pouvons moderniser votre site à l'aide d'un système de responsive design et de notre RD UX Track afin de le rendre convivial aux utilisateurs.

Nous sommes spécialisés dans la sécurité des appareils informatiques et mobiles.

Les solutions de cloud permettent de moduler les applications en fonction des besoins, et ce, de manière automatisée (auto-scale). Qu'il s'agisse de cloud public, de cloud privé, de cloud partenaire ou de cloud hybride, les possibilités ne manquent pas pour associer sécurité et flexibilité.

Les Enterprise Social Networks ne visent pas tant à proposer une plate-forme de discussion à ses collaborateurs qu'à leur permettre de suivre et de réagir rapidement

Que vous soyez en contact ou non avec vos clients sur les réseaux sociaux, vos collaborateurs y passent de toute façon une partie non négligeable de leur temps à des fins privées. Il est également très probable que vos services de marketing et de communication fassent de même, mais cette fois dans un but commercial. Ce mode de communication est devenu pour beaucoup tout à fait fiable et naturel. Lorsque nous voyons quelque chose qui nous plaît, nous ne pouvons nous empêcher de le « liker » ou de laisser un commentaire.

Fort logiquement, cette tendance commence également à gagner nos environnements professionnels. Alors que de nombreuses entreprises utilisent déjà des Enterprise Social Networks pour permettre à leurs collaborateurs de communiquer entre eux et de s'échanger des informations, un nombre croissant d'applications comportent désormais des fonctionnalités « sociales ».

L'objectif ainsi poursuivi ne consiste pas tant à proposer à ses collaborateurs une plate-forme de discussion qu'à leur permettre d'obtenir ou de donner des informations plus rapidement. Par exemple, la possibilité de « liker » ou de « suivre » un fichier ou d'y ajouter directement des remarques peut permettre à d'autres utilisateurs de trouver plus rapidement les informations qu'ils recherchent. De même, en faisant interagir des services qui ne communiquent pas souvent entre eux en temps normal, il est possible que de nouvelles idées innovantes surgissent.

En rendant également nos applications professionnelles plus « sociales », nous donnons un visage plus humain aux composantes ICT, laissons nos collaborateurs tenir un rôle central et favorisons la découverte d'un potentiel inexploité. Cela accroît la rapidité, la flexibilité et surtout la productivité de nos organisations.

Thomas Verschueren
Marketing Manager

LA PLACE DES RÉSEAUX SOCIAUX DANS VOTRE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

LE BIG DATA EN PLEIN BOOM DEPUIS L'ÉMERGENCE DE L'IoT

Le big data, c'est l'avenir. Il est aujourd'hui en plein boom, notamment depuis l'émergence de l'Internet of Things (IoT). Pour beaucoup d'entre nous, ces termes restent toutefois un peu vagues, et la plupart des gens ne voient pas encore précisément quelle valeur ajoutée peuvent représenter l'IoT et le big data dans leur vie.

Le monde du big data

Bart Macharis : « Nous nous trouvons actuellement dans un "Semi-Big Data World" : un volume impressionnant d'informations est disponible, mais nous n'avons pas encore le temps de l'exploiter. Pourtant, cette quantité infinie de données peut nous offrir de nombreuses possibilités. Nous pouvons, par exemple, les combiner comme bon nous semble. Le passage au véritable "Big Data World" n'aura lieu qu'en 2020, lorsque l'Internet of Things (IoT) se sera généralisé. L'afflux d'informations et de données provenant de tous les appareils portables et interconnectés, ainsi que des drones, paraîtra immense. »

Je pense que les réserves émises à l'encontre du big data se feront uniquement ressentir pendant la phase de développement et disparaîtront à la présentation du résultat final

Analyse prescriptive

Bart Macharis : « La manière dont les nouvelles technologies traiteront les données sera déterminante. Auparavant, nous analysons surtout les données

collectées. Aujourd'hui, les ordinateurs parviennent à faire des prévisions sur la base de ces données. À l'avenir, les technologies se serviront de leurs prévisions pour entreprendre des actions en toute autonomie. Dans le domaine du big data, nous évoluons donc de la « descriptive analysis » (la description d'une situation) à la « predictive analysis » (la réalisation de prévisions), puis à la « prescriptive analysis » (le passage à l'acte).

Qui redoute le big data ?

De nombreuses personnes ont encore des réticences à l'égard du big data, car elles craignent de perdre le contrôle. Voilà en quoi Tesla a pris un léger avantage sur la Google Car. Si le constructeur américain n'est certes pas au même niveau que son concurrent sur le plan technologique, il n'en demeure pas moins que l'absence d'accélérateur et de frein sur la Google Car risque d'angoisser certains conducteurs. Bart Macharis : « Je pense toutefois que ces réserves se feront uniquement ressentir pendant la phase de développement et disparaîtront à la présentation du résultat final. »

ZORA

Le big data connaît également une application pour laquelle les utilisateurs éprouvent davantage de l'affection que de l'angoisse. Il s'agit de ZORA, le premier robot « humanoïde » (de 57 cm) du monde. Il est déjà employé dans les centres de soins, les écoles et les hôpitaux. Il capte sans discontinuer des milliers d'informations, qu'il analyse en vue de réaliser des prévisions en toute autonomie. ZORA est ainsi en mesure d'évaluer l'état d'âme de patients et d'intervenir avant qu'un incident ne se produise – une aide précieuse pour les adultes ou les enfants souffrant de troubles du comportement.

Bart Macharis
Division Manager Data Insights

LA SÉCURITÉ RESTE UN ENJEU

La généralisation du numérique offre de nouvelles opportunités mais apporte également son lot de défis. David Steppe estime à cet égard que la sécurité reste l'enjeu principal de l'avenir. Lorsque l'on sait que des entreprises se font pirater tous les jours, il semble évident qu'investir uniquement dans des logiciels antivirus ne suffit plus. « On distingue actuellement deux types d'entreprises : celles qui ont été piratées et celles qui ne le savent pas. C'est une réalité, » souligne David Steppe. Une étude menée par KPMG Advisory auprès de grandes entreprises belges révèle même que 80 % des entreprises sondées ignoraient avoir été piratées. Dans ce contexte, la sécurité porte non seulement sur le matériel informatique et les logiciels mais aussi sur les données personnelles et d'utilisation. D'après David Steppe, l'une des menaces qui pèsent sur notre société moderne est le vol (ou l'usurpation) d'identité, en anglais « Identity Theft ». Mais la lutte contre le vol de données constituera aussi un défi de taille.

Dans ce cadre, David Steppe souligne l'importance de la Cyber Forensics. L'investigation – ou criminalistique – numérique va plus loin que la sécurité, car en dépit des mesures de protection mises en place, les entreprises risquent encore d'être victimes d'attaques malveillantes. « Ce genre d'agression peut avoir des conséquences catastrophiques sur la sécurité et l'intégrité des entreprises. Dès lors, il est primordial de savoir qui a perpétré l'agression, mais aussi pourquoi et dans quel but. »

David Steppe ajoute toutefois qu'il est possible d'éviter de courir des risques inutiles, en sensibilisant davantage ses collaborateurs à la question de la sécurité. « Les pirates s'en prennent toujours au maillon le plus faible de la chaîne de sécurité, et il s'agit bien souvent d'individus. On peut prendre autant de mesures de protection que l'on veut, si les personnes ne sont pas conscientes de l'importance de la sécurité, ces mesures n'auront aucun effet. » Pour conclure, il évoque l'intérêt de recourir à des programmes de type « User Awareness », qui apprennent aux collaborateurs comment gérer certaines données et comment reconnaître des situations suspectes, comme le phishing.

David Steppe

Division Manager Engaged Workplace

On distingue actuellement deux types d'entreprises : celles qui ont été piratées et celles qui ne le savent pas.

GARTNER À PROPOS DE LA SÉCURITÉ EN 2016 : ADAPTIVE SECURITY ARCHITECTURE

Les systèmes pourvus d'une Adaptive Security Architecture permettent aux entreprises de mieux prévenir et simuler les cyberattaques à l'aide de modèles prévisionnels, ce qui améliore la protection des utilisateurs, des données et des systèmes. Selon Gartner, il s'agit d'un processus end-to-end : le niveau de sécurité global est aussi élevé que celui du maillon le plus faible de la chaîne.



**PRODUCTS
& LICENSES,**
BIEN PLUS QU'UNE
BOUTIQUE
D'INFORMATIQUE

REALDOLMEN PARTICIPE AU CHANGEMENT : QUESTIONS ICT OPÉRATIONNELLES Products & Licenses, bien plus qu'une boutique d'informatique

« Il y a peu, un important client international était à la recherche d'un système de vidéo-conférence à installer dans ses salles de réunion en Belgique, en Allemagne et en Angleterre. Nous ne nous sommes pas contentés de lui proposer un système qui lui convenait parfaitement : nous lui avons également trouvé des partenaires locaux qualifiés pour monter ce système sur ses sites à l'étranger. »

Nous laissons à présent la parole à Jelle Vervaeke, Group Manager Products & Licenses Realdolmen. Le service Products & Licenses est l'interlocuteur principal auquel nos clients peuvent adresser leurs questions en matière de hardware et de software.

Le consumer power est également bien présent dans la vente de hardware et de software : aujourd'hui, le client recherche de la valeur ajoutée. Il attend de son fournisseur non seulement une livraison correcte mais aussi des conseils stratégiques concernant des projets globaux. L'achat de certains produits IT ne constitue dès lors qu'un aspect de la solution.

Un client n'est pas l'autre : leur situation et leurs besoins ne se ressemblent pas. Ils peuvent être confrontés à des défis logistiques, comme des livraisons internationales, la gestion de stocks régulateurs, des livraisons à des endroits difficiles d'accès, comme le 16e étage d'un bâtiment dont l'unique ascenseur est minuscule... « Notre travail ne se limite pas à déplacer des cartons, loin de là, explique Jelle Vervaeke. Nous commençons par écouter nos clients avec une équipe de projet spécialisée afin de découvrir leurs besoins spécifiques. Ensuite, nos experts passent en revue les

solutions qui existent déjà sur le marché et les conditions qui y sont assorties. Toutes ces informations sont alors triées et classées en vue de les présenter sous la forme de propositions formelles indiquant clairement les avantages et les inconvénients de chaque solution. Nos clients sont ainsi en mesure de faire leur choix en se fondant sur nos analyses professionnelles, lesquelles leur évitent d'avoir de mauvaises surprises par la suite. »

Un partenaire fiable en ces temps économiques incertains

Actuellement, les entreprises et les organisations doivent surveiller attentivement leur cash-flow. Pour ce faire, il est essentiel de pouvoir compter sur un partenaire fiable. En comparant les offres de leasing et/ou de financement de fournisseurs mais aussi d'établissements financiers spécialisés, nos clients parviennent toujours à trouver la solution financière qui leur convient le mieux. « De plus, l'équipe Products & Licenses est composée, notamment, d'acheteurs professionnels passés maîtres dans l'art de négocier les meilleurs prix pour nos clients, » ajoute Jelle Vervaeke.

Une simplification administrative à la mesure du client

En tant que fournisseur du secteur IT, nous nous devons d'exploiter pleinement les possibilités qu'offre Internet. Le « Realdolmen Store » est une plate-forme unique qui permet à nos clients de rechercher à tout moment des produits IT, d'examiner le stock des distributeurs et de passer commande en ligne. De plus, il leur est possible de s'y



composer une gamme de produits personnalisée reprenant uniquement ceux qui les intéressent. La plate-forme indique alors l'état du stock de ces produits et applique automatiquement les accords tarifaires conclus (le cas échéant). Enfin, nos clients ont également la possibilité de demander l'établissement d'offres spécifiques et, bien entendu, de tout commander en ligne afin d'alléger au maximum la charge de travail administratif qui en découle.

**DE NOS JOURS,
LA VENTE DE
HARDWARE
& DE SOFTWARE
VA BIEN AU-DELÀ
de la simple livraison
DE CARTONS**

« "Proposer des solutions à la mesure du client", ce n'est pas une promesse en l'air, conclut Jelle Vervaeke. Fournir des souris fluorescentes, livrer et installer des centres de données à refroidissement par eau, monter des tablettes-PC dans la cabine de pilotage d'un avion, etc. : Realdolmen Products & Licenses relève tous les défis ! »

Jelle Vervaeke
Group Manager Products & Licenses

Quel équipement FAUT-IL À UN UTILISATEUR pour travailler ?

INCLURE 
**L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR
DANS LES SLA POUR
DES UTILISATEURS
TOUJOURS
ACTIFS** 

REALDOLMEN PARTICIPE AU CHANGEMENT : QUESTIONS ICT OPÉRATIONNELLES

Quel équipement faut-il à un utilisateur pour travailler ?

Un ordinateur (de bureau ou portable), une imprimante, un téléphone, une connexion Internet, un système d'exploitation, des applications, des serveurs, un local pour les serveurs, un système de refroidissement pour ceux-ci, etc. Et cette liste est loin d'être exhaustive. Chaque élément de la liste risque de tomber en panne ou de ne plus fonctionner. En outre, chacun d'eux contient également des composants et des pièces qui, elles aussi, peuvent connaître des défaillances. Voilà pourquoi il est judicieux de décharger votre service IT de ces tâches en externalisant la gestion de vos commodities et l'assistance y relative.

Le service Operations de l'IT outsourcing de Realdolmen est, en quelque sorte, « les yeux et les oreilles » du client, pour reprendre la jolie formule de Luc Horr . L'une des principales tâches qu'effectue Realdolmen pour ses nombreux clients consiste d'ailleurs à assurer un contrôle permanent de l'IT. Nous laissons au client le soin de déterminer lui-même l'étendue de notre contrôle et de notre assistance en fonction de ses besoins et des capacités de son service IT.

Afin de garantir une disponibilité maximale de l'infrastructure et des systèmes du client, Realdolmen assure un « back end support » pour l'environnement de son infrastructure, un « end user support » (ou « help desk ») et un « break and fix » (réparations de hardware)   trois niveaux.

Le premier niveau, joignable 24h/24 et 7j/7, est organisé en externalisation proche, en Pologne. Munis de nombreux documents techniques se rapportant au client, nos collaborateurs polonais assurent un suivi des alarmes et incidents pour chaque client. Ils tâchent de les résoudre immédiatement afin de limiter la durée des interruptions.

Si le problème est trop important, il passe au deuxième niveau et, éventuellement, au troi-

si me niveau. Cela s'organise en Belgique, car il est bien souvent nécessaire de se concerter avec l'utilisateur. Un ancrage local et la connaissance de la langue sont deux éléments importants pour agir efficacement de concert avec le client, les experts informatiques et les fournisseurs.

**NOUS SOMMES
LES YEUX ET
LES OREILLES
DU
CLIENT**

Afin de détecter et de résoudre tout problème éventuel de manière rapide, flexible et rentable, il est nécessaire de disposer d'une organisation performante et de processus harmonisés. Tous les collaborateurs d'Operations appliquent les bonnes pratiques de l'ITIL et suivent régulièrement des formations. La gouvernance constitue également un aspect souvent négligé mais pourtant capital des processus d'externalisation. Chaque entreprise étant en évolution permanente, aucun environnement n'est jamais stable. Il est donc important que le client et son fournisseur de services s'informent mutuellement des mises à niveau, des nouvelles applications, etc. pour assurer un contrôle efficace de l'IT et une gestion optimale des alarmes.

L'expérience des utilisateurs finaux à la base des SLA

Les utilisateurs finaux d'aujourd'hui attendent de leur smartphone ou tablette une disponibilité sans faille, dans la sphère privée

comme au travail. L'importance que prend l'expérience utilisateur a pour effet que les applications qui ne sont pourtant pas considérées comme étant vitales à l'entreprise constituent désormais un aspect non négligeable des SLA. Prenons l'exemple des e-mails : de nombreux secteurs n'appliquent plus les horaires de bureau traditionnels, en conséquence de quoi les travailleurs envoient également des e-mails professionnels le soir et le week-end. Or, si ceux-ci sont trop nombreux, les travailleurs ont tendance à s'irriter – une situation que voudrait éviter toute entreprise qui tient au bien-être de son personnel.

Voilà pourquoi les contrats d'externalisation prévoient de plus en plus souvent un contrôle permanent assorti d'actions simples et de procédures de récupération. Non seulement pour les entreprises dont les processus sont jugés vitaux (c'est notamment le cas des entreprises de production et des hôpitaux), mais aussi dans tous les secteurs possibles. Désormais, ce n'est plus le secteur mais le sentiment de l'utilisateur final/du travailleur qui détermine dans quelle mesure une application ou un système est vital(e)   l'entreprise.

Cette tendance s'observe surtout en Belgique. Les nombreuses PME que compte notre pays, avec leur service IT relativement modeste, veulent suivre l'évolution et offrir à leurs travailleurs et utilisateurs finaux la meilleure expérience qui soit. Pour elles, un contrôle permanent de l'IT représente déjà une énorme valeur ajoutée.

  cet égard, les nouvelles technologies viennent également en aide aux entreprises : la virtualisation et le cloud permettent à la plupart d'entre elles d'assurer la récupération et la sauvegarde de leurs systèmes et données à moindres frais.

Luc Horr 
Division Manager IT Outsourcing Operations



PROFESSIONAL SERVICES : UN MENU SINGLE-SOURCE, TAILLÉ SUR MESURE POUR LE CLIENT

Professional Services s'intéresse avant tout aux individus, qu'il s'agisse de nos clients ou de nos collaborateurs. « Dès lors, notre objectif est très simple : il consiste à placer au bon moment le collaborateur qui convient, possédant les compétences requises, et au prix correct, chez le client ad hoc, explique Jan Graulus. L'engagement que nous contractons à l'égard de nos clients est une obligation de moyens – les moyens étant en l'occurrence nos collaborateurs. Notre offre de services permet aux clients de faire exécuter des missions IT par nos spécialistes, en toute flexibilité. Nous mettons tout en œuvre pour qu'ils disposent des profils adaptés à leur situation et des compétences requises. »

Et Jan Graulus de poursuivre : « Notre but est d'aider chaque client d'une manière unique. Souvent, cela nous permet d'obtenir une certaine exclusivité et cela génère de la continuité, non seulement en termes d'effectifs mais aussi sur le plan technologique. Dans ce cadre, une approche de type "one size fits all" ne convient pas. Ce que le client attend de nous, c'est de la différenciation. Voilà pourquoi nous avons répertorié l'ensemble de nos services, faisant ainsi en quelque sorte de Professional Services un menu à la carte. La carte que nous proposons inclut différents services. Le client fait son choix et détermine le menu, ainsi que le niveau de prestations qu'il souhaite. Pour certains clients, seule la vitesse de réaction aux demandes est primordiale, tandis que d'autres souhaitent aussi une collaboration en termes de knowledge management, de continuity planning, de managed staffing et même éventuellement de project governance. Nous définissons le modèle de service souhaité en concertation avec le client. »

SPOC : Single Point of Contact

It's all about people : Realdolmen place plus que jamais l'humain au centre de ses priorités. Jan Graulus : « Chez Professional Services, il y a deux types de personnes importantes : nos clients, tant externes qu'internes, et bien entendu nos collaborateurs. Toute notre organisation et nos méthodes de travail sont basées sur ce concept. Alors qu'auparavant, on répartissait les activités de sourcing entre plusieurs divisions, à présent, on les réunit toutes dans un seul groupe : Professional Services. Résultat : tout est beaucoup plus transparent et plus facile pour nos clients. »

L'une des principales innovations chez Professional Services est d'ailleurs que chaque client dispose à présent d'un SPOC, c'est-à-dire un interlocuteur privilégié. Le SPOC s'occupe du suivi et de la gestion end-to-end, et répond aux demandes de sourcing de son client. « Nous voulons apprendre à mieux connaître le client et pouvoir agir plus rapidement en fonction de ses besoins et des services qu'il demande. Et nous voulons arriver à un meilleur matching, tant en termes de hard skills que de soft skills, » ajoute Jan Graulus.


Matching & resourcing

La cellule Matching & Resourcing va faciliter ce processus. Elle centralise toutes les informations nécessaires : compétences et disponibilités, mais aussi préférences. « Cette nouvelle cellule opte toujours pour le matching le plus favorable, que les compétences se situent en interne ou en externe. Ainsi, nous ne sommes plus liés aux compétences que nous possédons aujourd'hui dans notre propre portefeuille, poursuit Jan Graulus. Le meilleur CV pour le client ad hoc, c'est ce que nous préconisons. Lean-and-mean. »

La cellule Matching & Resourcing s'adresse non seulement aux clients mais aussi aux collaborateurs. Dès lors, la création d'opportunités pour les collaborateurs est également l'un des objectifs de la cellule. Jan Graulus : « Nous travaillons actuellement sur un modèle dans lequel le collaborateur peut choisir lui-même ses missions. Nous entendons proposer un service à l'échelle de l'entreprise, qui permette à nos collaborateurs de se porter eux-mêmes candidats pour une mission déterminée. Ainsi, chaque collaborateur pourra contribuer activement à son trajet de développement, en fonction non seulement de ses compétences mais aussi de ses ambitions. » Et il précise encore : « Dans le cadre de ce processus, Realdolmen se doit d'être un conseiller et ses collaborateurs doivent contribuer à préserver leur valeur marchande, éventuellement en se réorientant. »

Du volume, du volume et encore du volume

Outre la qualité des services et le large éventail de compétences que propose



REALDOLMEN PARTICIPE AU CHANGEMENT : QUESTIONS ICT OPÉRATIONNELLES

Professional Services : un menu single-source, taillé sur mesure pour le client

La force de Realdolmen réside dans les volumes et disponibilités que nous détenons, non seulement avec nos collaborateurs internes mais aussi avec nos partenaires externes

Professional Services, la quantité joue également un rôle essentiel. Jan Graulus : « Le sourcing est réellement une activité de volume. La force de Realdolmen réside dans les volumes et disponibilités que nous détenons, non seulement avec nos collaborateurs internes mais aussi avec nos partenaires externes. Ces consultants externes constituent une extension, un prolongement de nos propres compétences. Les relations que nous avons nouées avec d'autres partenaires sont d'ailleurs l'un de nos points forts. Et à ce sujet, nous sommes toujours à l'affût d'éventuels candidats à reprendre. »

Jeunes à haut potentiel

L'acADDemICT Junior Track constitue une autre manière de garantir qualité et volume, tout en restant compétitif en termes de prix et de marges. Chaque année, Realdolmen investit dans des jeunes diplômés à haut potentiel. Pendant une période de formation intensive, Realdolmen les prépare à la vie professionnelle d'un consultant ICT. « Ces jeunes gens font préalablement l'objet d'une sélection rigoureuse. Cette procédure de sélection n'est pas évidente, mais en fin de compte, la qualité et les compétences techniques de ces jeunes membres de l'acADDemICT explosent véritablement. C'est aussi la carte de visite de Realdolmen chez ses clients. Ils connaissent le niveau de qualité et savent très bien que quelqu'un qui a terminé avec succès l'acADDemICT Track est tout à fait en mesure de travailler avec un collaborateur disposant déjà d'une expérience avérée de deux ans, » poursuit Jan Graulus.

Notre capital, c'est la connaissance

Chez Professional Services, nos collaborateurs ont leur capital en tête. Il est dès lors primordial de travailler sur les compétences et d'investir dans la formation. C'est d'ailleurs ce travail sur les compétences qui rend Realdolmen unique sur le marché belge.

Jan Graulus souligne l'importance des communities instaurées de manière transversale, dans toute l'organisation. Elles visent à rapprocher les personnes dis-

posant de compétences et d'intérêts technologiques similaires afin de bâtir une culture de coopération à l'échelle de l'entreprise. « Nous suivons les tendances du marché et tâchons d'adopter une attitude active et proactive à l'égard des demandes du client, et ce, en collaboration avec nos fournisseurs et autres partenaires de premier plan. Cette démarche va au-delà des évolutions technologiques les plus récentes ou des trajets d'intégration et de flexibilité du travail. Elle touche également aux problèmes des technologies obsolètes et à la meilleure façon de les gérer. Par exemple, cela fait 20 ans qu'on annonce la mort du "mainframe", mais il est toujours là ; et à l'avenir, c'est une question qu'il va falloir régler. »

Le fonctionnement des communities est extrêmement nuancé. Jan Graulus : « C'est une tendance générale dans le secteur : l'âge moyen des consultants IT est en hausse. Actuellement, Realdolmen compte plusieurs générations parmi ses collaborateurs. Nous devons séduire les jeunes générations mais aussi les plus âgées. Ces personnes disposent d'un énorme bagage d'expérience et d'expertise. Bien souvent, ils possèdent aussi une bonne connaissance du client. Ce sont les ambassadeurs idéaux pour épauler le client dans les problèmes technologiques qu'il rencontre. À terme, certaines technologies utilisées par nos collaborateurs et clients sont appelées à disparaître et devront donc être remplacées. Comment faire intervenir ces personnes pour conseiller les clients en la matière ? » Outre une bonne gestion des compétences, la réorientation et le recyclage en temps opportun sont également essentiels dans cette perspective. « Realdolmen a organisé (entre autres) des Community Days à cet effet. Il s'agit de sessions techniques qui regroupent des collaborateurs pour leur permettre de rester au courant des nouveaux développements. » Et Jan Graulus de conclure : « L'engagement des individus est un facteur extrêmement important. Comme je le disais : *it's all about people.* »

Jan Graulus - Group Manager Professional Services

LA PROJECT FACTORY : PROFESSIONNALISER le développement de logiciels À LA MESURE DU CLIENT

La vitesse à laquelle le marché évolue a pour effet que le contexte économique et les demandes du client évoluent également rapidement. Le cycle de vie des solutions logicielles se raccourcit toujours davantage, ce qui n'est pas sans conséquence pour le développement et la maintenance de logiciels. Les modèles de développement traditionnels, tels que le modèle « en cascade », apportent de moins en moins de valeur ajoutée. Dans ces modèles, chaque phase du processus de développement n'est entamée qu'une fois la phase précédente clôturée avec succès. En soi, ce n'est pas problématique, mais il se peut toutefois que les exigences et souhaits du client aient changé entre-temps et que le produit final qui lui est remis ne réponde donc plus entièrement à ses attentes. Il convient dès lors d'adopter une approche plus flexible, non seulement pour le client mais aussi pour le partenaire IT. La Project Factory de Realdolmen offre une réponse aux défis d'aujourd'hui et de demain.

REALDOLMEN PARTICIPE AU CHANGEMENT : QUESTIONS ICT OPÉRATIONNELLES

La Project Factory : professionnaliser le développement de logiciels à la mesure du client

Project Factory

La Project Factory est une plate-forme multi-fonctionnelle réunissant plusieurs disciplines et expertises qui interviennent tout au long du processus de fourniture de logiciels. Son but est de professionnaliser et de standardiser le développement de logiciels, y compris le tooling, la méthodologie et le coaching. Dans cette optique, l'intégration structurelle de l'IT et du business occupe une place centrale. Outre les acteurs de l'IT, c'est-à-dire notamment les gestionnaires de projets, les architectes, les analystes, les développeurs et les testeurs, une représentation du business est également toujours assurée. Roel De Cuyper : « La collaboration et le partage de connaissances entre toutes les parties concernées constituent d'importants piliers, lesquels sont un gage de qualité et garantissent la rapidité de la livraison. »

Le travail flexible est un défi, mais les deux parties y trouvent leur compte, surtout dans le contexte actuel où il est essentiel de s'adapter rapidement et efficacement à l'évolution du marché

Au-delà du modèle en V traditionnel

Realdolmen adopte la méthodologie Agile Scrum parce qu'elle permet de s'adapter parfaitement à l'évolution permanente des conditions des projets. Cette approche part en effet du principe que les besoins des entreprises doivent pouvoir évoluer au cours d'un projet de développement. Les équipes Scrum sont organisées de telle sorte qu'elles

fournissent à intervalles fixes et avec des itérations courtes (« sprints ») de deux à quatre semaines des logiciels opérationnels et de qualité supérieure. Le produit délivré peut être évalué et validé par chaque partie prenante. Si nécessaire, il est possible de prévoir quelques adaptations, qui seront traitées dans une itération suivante sur la base des priorités fixées. L'un des grands avantages de cette approche est qu'elle permet à tout un chacun de suivre de plus près l'état d'avancement du projet considéré. De plus, le business et l'IT sont également mieux alignés l'un sur l'autre et réalisent ainsi des gains de productivité.

La flexibilité au travail : l'expérience client au centre des préoccupations

L'expérience du client est centrale dans le développement de logiciels. Roel De Cuyper : « L'engagement et l'expérience du client sont des facteurs essentiels à la réussite de tout projet. Voilà pourquoi nous mettons en place, à divers emplacements en Belgique, des plates-formes logicielles où se rencontrent nos équipes de projet, à la fois physiquement et virtuellement. Ces emplacements fixes constituent des "salles d'exposition" permettant au client de suivre activement l'avancée du projet sous tous ses aspects. Il est ainsi plus étroitement associé au processus et à l'équipe ; de plus, nous maintenons également le dialogue ouvert. En recourant à des emplacements fixes et en unissant le physique au virtuel, nous permettons aussi à nos équipes de projet d'élaborer le lieu de travail idéal pour elles et pour le client.

Pas de flexibilité sans individu

La flexibilité implique de pouvoir répondre rapidement au changement, ce qui nécessite bien entendu une certaine capacité d'action. Roel De Cuyper : « À cet égard, nous pou-

vons compter sur nos collaborateurs. Cela étant, nous recherchons également des solutions alternatives car la disponibilité de spécialistes IT qualifiés n'est pas infinie, loin de là. Actuellement, nous nous adressons généralement à des free-lances ou à des partenaires externes, mais le nearshoring structurel peut aussi constituer une solution intéressante. Des pays tels que le Portugal, la Pologne et l'Ukraine ont d'ailleurs fait leurs preuves dans ce domaine, notamment aux côtés de Realdolmen. Voilà pourquoi nous encourageons la formation d'équipes hybrides qui apportent en étroite interaction la valeur ajoutée que nous souhaitons. »

La flexibilité : un état d'esprit

La flexibilité au travail n'est pas qu'un ensemble de méthodes, de processus et d'outils, bien au contraire. Il s'agit d'un état d'esprit, d'une méthode de travail adoptée par le partenaire IT ainsi que par le client. Ensemble, ils évaluent rationnellement les conséquences de changements, les hiérarchisent et déterminent si un changement mérite un investissement ou une modification de l'ampleur du projet. Roel De Cuyper : « C'est un défi, mais les deux parties y trouvent leur compte, surtout dans le contexte actuel où il est essentiel de s'adapter rapidement et efficacement à l'évolution du marché. »

Roel De Cuyper

Division Manager Business & IT Alignment

LA PROJECT FACTORY

- Anticiper de façon plus rapide et plus flexible les demandes du client
- Toujours proposer la meilleure des solutions
- Poser la qualité en principe de base et la contrôler
- Anticiper les nouvelles évolutions, tendances et innovations

PARTENAIRE, FOURNISSEUR OU LES DEUX ?

Chez Realdolmen, nous allons droit au but et n'entendons pas nous limiter à l'un ou l'autre rôle. Nous avons d'ailleurs repris dans notre vision la promesse de répondre à toutes les questions stratégiques, tactiques et opérationnelles qui pourraient se poser.

Dès que nos clients recherchent une solution à un problème clairement défini, envisagent l'achat de hardware ou de software, ou désirent embaucher de la main-d'œuvre supplémentaire, nous nous faisons un plaisir de leur venir en aide.

Toutefois, leurs demandes s'inscrivent bien souvent dans un cadre stratégique global. Voilà pourquoi nous avons à cœur de jouer notre rôle d'interlocuteur privilégié à chaque phase du projet. Nous donnons volontiers notre avis sur un problème ou une question et recherchons la meilleure solution qui soit avec nos clients.

Si ceux-ci souhaitent se concentrer sur leurs activités principales, ils peuvent sous-traiter l'ensemble de leurs services IT à Realdolmen.

Cette externalisation peut se faire sous toute forme de collaboration : au cas par cas ou sur la base d'un partenariat structurel.

Tim Claes
Marketing & Sales Director

PERMETTRE UN VÉRITABLE PARTENARIAT

CONSEILLER
DE CONFIANCE

ENSEMBLE,
NOUS CRÉONS
UNE VISION

RÉALISATEUR
FIABLE

ENSEMBLE,
NOUS CONSTRUONS
UNE SOLUTION

HÔTE
STABLE

ENSEMBLE,
NOUS SOUTENONS
VOS ACTIVITÉS

RESSOURCES
COMPÉTENTES

LA BONNE
PERSONNE
AU BON ENDROIT

PRODUITS
DE POINTE

LA BONNE
TECHNOLOGIE
EN PLACE

LA GESTION DE DOCUMENTS À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

Vous les connaissez sans doute très bien, ces bacs à courrier bruns ou gris ENVOI et RÉCEPTION. Peut-être en avez-vous même sur votre bureau en ce moment. Car si le monde est entré dans plain-pied dans l'ère du numérique, le travail zéro papier n'est pas encore pour tout de suite.

Il faut savoir que la validité des documents et signatures électroniques varie déjà ne fût-ce qu'en Belgique entre les différentes Régions, mais aussi à l'échelle européenne et internationale. Certains documents électroniques (tels que les factures) font l'objet d'une législation claire à propos de leur conservation et de leur force probante, au contraire d'autres types de correspondance. Il n'est donc guère étonnant que les organisations et autorités publiques hésitent encore à passer au travail zéro papier. La gestion de documents en est encore à ses balbutiements sur le plan juridique, raison pour laquelle les bacs à courrier continuent de se remplir.

Les offres, factures, confirmations d'achat, e-mails, certificats, rapports, brochures, etc. sont autant de documents nécessaires à votre business, que vous manipulez ou souhaitez conserver.

D'autre part, sachant que le temps des immenses armoires à archives est pour ainsi dire révolu, il peut s'avérer utile de recourir à un Document Management System tenant compte des besoins pratiques et juridiques de votre organisation.

Realdolmen propose deux solutions, répondant chacune à des besoins (juridiques) différents : RFlow et RProve. Ces deux outils comprennent les mêmes fonctionnalités de base. Vous assurez la gestion des tâches, rôles et responsabilités des utilisateurs ; les documents sont indexés pour que vous puissiez

les retrouver facilement par la suite ; les deux outils s'intègrent aisément dans l'ERP ou l'intranet, ou dans le cas de RProve dans la version sous licence ou gratuite d'Alfresco Enterprise Content Management System.

Reste à savoir quelle solution choisir : RFlow ou RProve ? En fait, cela dépend si vous gérez des documents « morts » ou « vivants ».

Les documents « morts » ont uniquement besoin d'être archivés et ne seront plus modifiés. C'est le cas, par exemple, des factures que vous recevez sur support papier ou numérique. RFlow porte essentiellement sur l'archivage numérique de documents électroniques. Cet outil est doté d'une fonctionnalité de reconnaissance performante, repère automatiquement les informations clés des documents et autres sources de données, et alimente votre base de données ERP ou CRM. L'atout majeur de RFlow est sa garantie juridique : tout document (numérisé) se voit attribuer un numéro unique et ne peut ainsi plus être modifié. Dans le monde des banques et des assurances par exemple, cette validité est capitale en cas de conflits juridiques éventuels.



RProve, pour sa part, traite principalement de la gestion de documents « vivants » que vous recevez sur support papier. Il s'agit de documents auxquels différents utilisateurs peuvent encore ajouter ou modifier quelque chose et dont il faut dès lors assurer la gestion des versions. Tout votre courrier est géré dans un dossier général à l'aide de check-lists et d'actions sur mesure. De plus, RProve vous permet également d'apposer des signatures électroniques afin de conférer à vos documents vivants la validité requise.

Que votre flux de documents soit sur support papier ou numérique, il est indispensable d'en assurer la gestion et d'en obtenir un aperçu clair. Disposer d'un outil adapté aux activités principales de votre organisation vous permettra de réaliser des gains de temps et d'espace d'archivage, d'optimiser votre flux d'informations en interne et d'aider vos collaborateurs à se concentrer sur les véritables besoins de votre business.

Pierre Mathelart
Expert ECM (Enterprise Content Management)



Les grossistes à la conquête des marchés virtuels GRÂCE À LA SOLUTION RAW

À peine 3 % du commerce mondial s'effectue actuellement par Internet. La tendance est toutefois à la hausse, car ce taux augmente chaque année de 30 %. Les consommateurs étant de plus en plus nombreux à faire leurs achats en ligne, les webshops poussent comme des champignons. Si le commerce B2B n'est pas encore tout à fait prêt à adopter l'e-business, l'émergence des e-tailers oblige cependant les grossistes et les détaillants à se rejoindre.

Les grands e-tailers, tels que Bol.com et Amazon, ne paient pas entièrement leur stock. Ils ont recours aux réserves et aux possibilités logistiques de grossistes existants. En outre, ils exigent des grossistes non seulement de prendre des marchandises en stock mais aussi de les livrer à leur nom. Un défi de taille pour les grossistes habitués à envoyer des palettes entières de t-shirts, de mugs ou de smartphones à un nombre limité d'adresses. Ce commerce de gros doit dorénavant s'effectuer de manière aussi fine que le commerce de détail, en prévoyant un bel emballage « qui apporte de la valeur ajoutée » ou en assurant une livraison sans faille, éventuellement annoncée au préalable par téléphone. Cette offre de produits et de services ravit le consommateur et le pousse à acheter davantage. Les grossistes qui réussissent le mieux se chargent encore d'autres tâches, telles

que la facturation et la gestion des renvois. Dans le meilleur des cas, ils interviennent également en qualité d'interlocuteur physique et tissent des liens de confiance encore plus étroits entre l'e-tailer et le consommateur.

Gestion des stocks

Cette logistique intégrée exige des grossistes une tout autre gestion des stocks, c'est-à-dire d'autres méthodes de prélèvement, d'autres emballages et d'autres moyens de transport, ainsi que d'autres responsabilités envers le consommateur (et non plus envers le détaillant). C'est surtout ce dernier point qui fait sortir les grossistes de leur zone de confort.

La solution RAW (Real Applied Wholesale) est dotée d'une fonctionnalité WMS performante et s'adapte aisément à l'agencement de n'importe quel entrepôt. S'adressant habituellement aux PME établies en Flandre et aux Pays-Bas, cette solution fournit un support complexe aux entreprises de taille moyenne, ainsi que des services ERP (tels que l'enregistrement de commandes et la gestion des prix) qui intéressent également les entreprises de moindre ampleur. L'atout majeur de la solution RAW est qu'elle assure un niveau de qualité supérieure à des prix compétitifs.

Tendances du (r)e-tailing

Il ressort de rencontres avec nos clients et prospects une tendance manifeste à l'e-tailing, non seulement chez les grossistes mais aussi parmi les entreprises de production (dans un avenir plus ou moins proche). Les entreprises de production de moindre ampleur, dont le processus de production est simple et performant (en vue d'une production modeste), sont séduites par un modèle économique axé sur les ventes et préfèrent dès lors investir dans la vente plutôt que dans la production. En guise d'exemple, citons la personnalisation du matériel d'emballage : les producteurs suivent cette évolution en faisant installer de nouvelles machines uniquement destinées à satisfaire les besoins des utilisateurs finaux. En plus de livrer aux grossistes d'emballage, ils profitent également du commerce en ligne pour fournir directement les utilisateurs finaux, B2B ou B2C.

Les producteurs deviennent également des grossistes, lesquels deviennent à leur tour des détaillants. Leurs activités principales se transforment dans un monde en pleine mutation.

Bart Van Crombrugge
Business Development Manager RAW

RIMSES : ensemble pour une maintenance en toute sécurité

La co-création a le vent en poupe. Les entreprises ont désormais tendance à unir leurs forces afin de mener à bien un projet. Cette approche constitue depuis des années déjà la base du logiciel de maintenance Rimses destiné, notamment, au secteur industriel. Il y a en effet 30 ans (nous avons soufflé nos bougies en juin 2016 !) que Rimses a vu le jour à la demande d'un client. Cet heureux événement a également marqué le début d'une longue et fructueuse collaboration avec le comité de pilotage Rimses (« l'advisory board »).

Comment ce comité de pilotage est-il organisé ?

Des utilisateurs finaux de clients Rimses actifs et une délégation de l'équipe Rimses de Realdolmen se réunissent régulièrement pour discuter de l'avenir du logiciel. Les utilisateurs finaux constituent une représentation réaliste de l'utilisateur Rimses, ce qui permet de soumettre des propositions sérieuses. Celles-ci vont de l'amélioration de fonctionnalités existantes à l'ajout de nouvelles fonctionnalités que l'équipe de développement souhaite confronter à la réalité. C'est ainsi que Rimses Mobile, le petit frère mobile du logiciel de maintenance, a été lancé après sa mise au point au sein du comité de pilotage. De même, le module récent consacré à la sécurité a été mis sur pied avec l'aide précieuse d'Aperam (entre autres).

Tout le monde y gagne

Être membre du comité de pilotage n'est pas sans engagement. Pour que la co-création porte ses fruits, les deux parties doivent prendre leur mission au sérieux. Chaque utilisateur est ainsi tenu de se préparer minutieusement aux réunions et de réfléchir à la manière dont il se sert de Rimses. En fin de compte, il faut arriver à proposer un logiciel qui plaît au client et répond à ses besoins. La co-création permet de mettre en lumière les nouvelles tendances, dont s'emparera plus rapidement l'équipe de développement. Il ne s'agit donc pas d'un travail de réflexion théorique, mais d'une collaboration qui rapproche le produit du client.

Martin Smit

Business Development Manager Rimses

30 ANS
DE CO-CRÉATION
DANS LA GESTION
DE MAINTENANCE



REALDOLMEN PARTICIPE AU CHANGEMENT : NOS PRODUITS Hospital/AX : l'ERP pour et par les hôpitaux

HOSPITAL/AX : L'ERP POUR ET PAR LES HÔPITAUX

À l'échelle internationale mais aussi locale

Si les hôpitaux ne sont pas des entreprises comme les autres, ils ont toutefois besoin, eux aussi, d'un système ERP performant pour diriger et améliorer leurs processus administratifs et logistiques essentiels. Ceux-ci contribuent en effet largement à l'optimisation de l'emploi du temps du personnel soignant et exercent une forte influence sur l'efficacité et, dès lors, les coûts opérationnels des hôpitaux.

JAN DE SITTER, DIRECTEUR ICT, GASTHUISZUSTERS, ANTWERP

Ce qui rend un partenariat avec Realdolmen si intéressant, c'est que, d'une part, ils disposent de l'expertise technique adéquate et, d'autre part, ils adoptent une orientation locale tout comme leurs clients du secteur des soins de santé. Cela nous permet de mieux nous comprendre l'un l'autre et de trouver ainsi des solutions parfaitement équilibrées.

Hospital/AX est une solution ERP conçue spécifiquement pour et par les hôpitaux. Elle prend en charge l'ensemble des processus d'achat et des aspects financiers, logistiques et techniques. Comme son nom l'indique, Hospital/AX repose sur Microsoft Dynamics AX, la figure de proue de l'ERP de Microsoft. Dans le même temps, le logiciel répond entièrement aux besoins spécifiques et aux exigences du secteur des soins de santé à l'échelle locale. Marc Loeys : « C'est précisément là que réside la valeur ajoutée de Hospital/AX. Par ailleurs, être présent sur le marché local implique non seulement de convertir la réglementation locale en applications, mais aussi de savoir ce qui fait avancer les organisations afin de trouver ensemble la meilleure solution qui soit. »

Tous ensemble autour de la table

Realdolmen a mis sur pied le Healthcare Consortium, qui rassemble des experts externes et des

hôpitaux de renom, tels que le centre hospitalier GasthuisZusters Antwerpen, la clinique Jessa Ziekenhuis, l'hôpital Ziekenhuis Oost-Limburg et l'hôpital universitaire d'Anvers. Le Consortium se réunit deux fois par an pour discuter des défis du secteur et réfléchir à la manière dont l'ICT peut y apporter une réponse. Marc Loeys : « C'est également de cette manière qu'est établie la feuille de route de la solution Hospital/AX. Nous examinons les extensions et modifications qui pourraient être intéressantes, et décidons ensemble du meilleur investissement à réaliser en termes de temps et de moyens afin de faire évoluer Hospital/AX de manière telle que nos clients bénéficient en fin de compte du plus gros ROI possible. »

Marc Loeys

Division Manager Agile Business Processes

LE CRM EST LA VALEUR AJOUTÉE des produits bancaires et d'assurance

L'évolution rapide des nouvelles technologies et d'Internet font accroître le consumer power et poussent les entreprises et les organisations à passer d'une orientation produit à une orientation client. Cela s'applique non seulement aux entreprises de production traditionnelles, mais aussi aux banques et aux compagnies d'assurances. Celles-ci disposaient auparavant d'un service, d'une personne de contact et peut-être aussi d'une base de données pour chaque produit. Aujourd'hui, elles doivent adopter rapidement un système permettant d'obtenir une vision à 360° de leurs clients.

**LES
COURTIERS
ET LES ASSUREURS
se familiarisent
AVEC LA
CUSTOMER
JOURNEY**

La crise bancaire a véritablement transformé les habitudes des clients. Ils ne s'adressent désormais plus forcément à la même banque ni à la même compagnie d'assurances pour gérer leurs comptes, leur hypothèque, leur assurance auto, leur assurance incendie, etc.

Parallèlement, les consommateurs s'attendent à bénéficier d'une approche individuelle de plus en plus professionnelle en échange du sacrifice qu'ils font de leur vie privée sur Internet. Par exemple, si l'on vient de souscrire un nouveau prêt auto, l'on préfère ne pas recevoir de sa banque des publicités pour des prêts auto bon marché ou des billets d'entrée au Salon de l'auto. Les clients attendent également de leur banque ou compagnie d'assurances qu'elle leur apporte de la valeur ajoutée, vu que toutes les informations de base sont disponibles en ligne.

Comment renforcer son orientation client ?

L'orientation client est donc également devenue un must absolu pour les banques et les compagnies d'assurances. Mais comment faire, en tant que directeur de banque ou courtier, pour découvrir les habitudes de vos clients ? Comment savoir quel canal (e-mail, Facebook, téléphone ou courrier) ils préfèrent emprunter ? Quand lisent-ils vos messages : en semaine ou le week-end ? Et comment parvenir à leur communiquer exactement le même message à travers quatre canaux différents ?

Travi@ta for Insurance (qu'il est possible d'associer à Single View Builder) est un outil CRM idéal pour obtenir une réponse à ces questions. Il supporte le canal de communication allant du courtier au client final, de la

compagnie d'assurances au client final, mais aussi du courtier à l'assureur. Initialement conçu comme une solution visant à assurer un suivi des vendeurs des compagnies d'assurances, cet outil complet comprend désormais également un volet marketing permettant aux courtiers d'élaborer leurs campagnes et projets commerciaux, et centralise toutes les données clients afin d'obtenir une vision à 360° de chaque client.

À la conquête du monde

Travi@ta/Single View Builder est un outil prêt à l'emploi très stable qui offre des perspectives d'avenir. Grâce à la relative simplicité de son implémentation, il est apprécié dans le monde entier. Par l'intermédiaire de nos partenaires, Travi@ta est déjà commercialisé au Portugal, à l'île Maurice, en France, en Amérique centrale, etc. Et de nouveaux noms viennent s'ajouter à cette liste tous les mois. De même, Single View Builder est déjà disponible, notamment, en portugais, en français, en bulgare et en arabe.

Enfin, forte de sa longue expérience dans le domaine du CRM, Realdolmen est également en mesure de mener à bien des projets complexes. Nous sommes l'un des rares acteurs du marché à pouvoir concrétiser des projets incluant pas moins de 10 000 utilisateurs.

Olaf Hoppenbrouwers
CRM Solution Sales

TO GET THERE, TOGETHER!

EDITEUR RESPONSABLE :
Thomas Verschuere
Marketing Manager
Vaucampsiaan 42
1654 Huizingen

COPYWRITING AND EDITING:
Christel Vanhoof
Natacha Hinoul

Le contenu de ce magazine est protégé par des droits d'auteur. Si vous désirez copier des articles pour votre propre usage ou pour des finalités commerciales, merci de contacter RealDolmen via l'adresse thomas.verschuere@realdolmen.com.

SimpliCity Magazine est une publication gratuite et ne peut pas être vendue



A wise companion
is half the journey

Dans ces temps qui évoluent rapidement, nous sommes reconnus par nos clients comme étant un intégrateur TIC de confiance. Grâce à nos solutions innovantes répondant à vos exigences stratégiques, tactiques et opérationnelles, nous garantissons ensemble le plein potentiel de votre organisation.

www.realdolmen.com

